Le PENSE-BÊTE de l'agrotourisme

CONSEIL AGROTOURISTIQUE DES CANTONS-DE-L'EST

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

Les auteurs et collaborateurs

Fruit d'un travail amorcé en 2001 par un comité du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, *Le Pense-bête de l'agrotourisme* fut rédigé dans le but d'améliorer la qualité de l'offre agrotouristique dans la région des Cantons-de-l'Est et partout au Québec. Les personnes suivantes ont rédigé le présent document :

Patrick Chalifour, agr. responsable
(ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), direction régionale de l'Estrie)

Maryse Carbonneau
(CLD de la MRC de Coaticook)

Jean Côté
(Société des Chefs, Cuisiniers et Pâtissiers du Québec, section Estrie) (S.C.C.P.Q.E.)

Jean-Marie Dubois
(Université de Sherbrooke, Département de géographie et télédétection)

Danielle Potvin
(ministère de la Culture et des Communications du Québec, direction régionale de l'Estrie)

Collaboration spéciale pour la fiche thématique n° 3 :
Le plan d'affaires et le financement

Nicole Laporte, agr., responsable
(La Financière agricole du Québec, direction régionale de l'Estrie)

Marc Cantin
(CLD de la MRC d'Asbestos)

Michel Giroux
(CLD de la MRC de Memphrémagog)

Serge Poirier, agr.
(Banque nationale du Canada)

Remerciements

Les auteurs tiennent à remercier les membres du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est ainsi que toutes autres personnes qui ont accepté d'apporter leurs commentaires lors de la rédaction du document.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Agriculture, Pêcheries et Alimentation
Québec
Estrie

106-0 5895 /

Le PENSE-BÊTE
de l'agrotourisme

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

Le Pense-bête de l'agrotourisme. Quel drôle de nom pour un document qui vise le développement de l'agrotourisme... Mais combien approprié! En tant qu'exploitant agricole impliqué dans un projet agrotouristique, vous êtes probablement ébahi par l'énorme quantité de choses à penser, à organiser, à ne pas oublier... À la fois un guide pratique et convivial pour votre entreprise agrotouristique et une référence pour les intervenants des secteurs agricole et touristique, *Le Pense-bête de l'agrotourisme* propose une foule de pistes de développement : du plan d'affaires à l'accueil jusqu'au service à la clientèle, en passant par l'aménagement du site et la réglementation. Vous verrez que nos « bêtes » ont beaucoup de choses en tête...

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est. La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Avant-propos

Description des fiches thématiques

Dans la première section de chaque fiche thématique, se trouve la partie *Pense-bête*. Au fur et à mesure de la lecture, elle vous permet de cocher les points que vous considérez comme réglés dans le développement de votre entreprise. Cette partie du document comprend au moins l'une des trois sections suivantes : *Avant de se lancer*, *Pour un bon départ* ou *Pratiques souhaitables*. La section *Avant de se lancer* constitue un incontournable dans le développement de votre entreprise agrotouristique. Vous devriez mettre en priorité les points à régler qui sont signalés dans cette rubrique. Ensuite, la section *Pour un bon départ* vous propose des aspects à inclure dans votre projet de développement. Enfin, la section *Pratiques souhaitables*, en poussant un peu plus loin la réflexion, vous invite à améliorer encore plus votre entreprise agrotouristique. Dans la partie *Pense-bête*, ici et là, vous trouverez des réflexions suggérées par les bêtes (cheval, vache, souris, etc.). Vous constaterez comme nous qu'elles ne sont pas si bêtes ces bêtes! Et qu'elles peuvent nous en apprendre.... Et puis, surveillez le hibou, l'« intello des animaux », qui vous indique la page où trouver des renseignements complémentaires dans la partie *Pour en savoir davantage* de la fiche.

La deuxième partie, *Pour en savoir davantage*, en lien avec le questionnement soulevé dans la première section, présente des extraits de documents où vous pourrez puiser des éléments de réponse. Par exemple, sur la réglementation et les permis (fiche n° 4), vous trouverez un extrait des lois et règlements concernant l'agrotourisme.

La fiche n° 14, *Plus bête que le Pense-bête*, est un peu particulière. Elle est à la fois un résumé des fiches et une grille d'autoévaluation que nous vous invitons à compléter après la lecture de chaque fiche thématique. Une fois remplie, cette grille vous présentera une vue globale des points forts et des points faibles de votre entreprise, vous permettant ainsi d'intervenir en priorité, là où ça compte.

Mode de consultation

Avec la fonction recherche d'*Acrobat Reader*, utilisez des mots-clés pour trouver dans le document l'information souhaitée.

Avis au lecteur

L'usage du masculin dans le texte se veut sans préjudice au genre féminin, il vise uniquement à simplifier le texte.

Agriculture, Pêcheries et Alimentation Québec Estrie

Le PENSE-BÊTE
de l'agrotourisme

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté,
Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

Table des matières

I- Les auteurs et collaborateurs
II- Avant-propos
III- Table des matières

Les fiches THÉMATIQUES :

Fiche 1 - L'agrotourisme
(2 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 2 - Réfléchir avant de démarrer... ou de poursuivre...
(3 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 3 - Le plan d'affaires et le financement
(8 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 4 - La réglementation et les permis
(11 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 5 - L'aménagement du site
(8 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 6 - La salubrité et l'hygiène
(3 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 7 - La sécurité
(6 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 8 - Les produits et services
(3 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 9 - La gestion des ressources humaines
(6 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 10 - Accueil et service à la clientèle
(3 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 11- Les communications
(4 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 12 - Les honneurs
(2 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 13 - Les ressources
(6 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 14 - Grille d'auto-évaluation
(11 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Fiche 15 - Pour bonifier et mettre à jour *Le Pense-bête*
(1 p.) (Mise à jour le 30 mars 2004)

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Le PENSE-BÊTE
de l'agrotourisme

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

1 - L'agrotourisme

L'agrotourisme... Voilà un terme trop souvent galvaudé et confondu avec d'autres activités agricoles ou touristiques. Cette fiche permet d'en clarifier la notion et la spécificité.

AVANT de se lancer...

- O L'entreprise se reconnaît dans la DÉFINITION de l'agrotourisme
- O L'élaboration des PLANS DE COMMUNICATION ET DE PROMOTION de l'entreprise est cohérente avec cette définition de l'agrotourisme

La définition

D'après le Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec (mars 2002) :

L'AGROTOURISME est une activité touristique complémentaire à l'agriculture ayant lieu sur une exploitation agricole. Il met en relation des producteurs (trices) agricoles avec des touristes ou des excursionnistes, permettant à ces derniers de découvrir le milieu agricole, l'agriculture et sa production à travers l'accueil et l'information que leur propose leur hôte.

D'après le Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est (mars 2000) :

L'ENTREPRISE AGROTOURISTIQUE est une exploitation agricole ou aquicole qui accueille des visiteurs et leur propose une expérience de découverte soit par différents moyens de communication, soit à partir de repas composés de produits de son exploitation, soit en offrant un hébergement sur le site de son entreprise (chambre, chalet, maison de ferme).

Pour s'inscrire dans l'offre agrotouristique, le Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec indique que la prestation doit :

- être produite par une exploitation agricole enregistrée au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) (fiche d'enregistrement)
- mettre en valeur la production agricole et ses produits dérivés
- intégrer des pratiques d'animation et d'accueil
- partager, dans l'harmonie et le respect, le territoire rural avec les autres activités agricoles et rurales
- promouvoir une pratique agrotouristique authentique
- s'intégrer à l'offre touristique du Québec

Les catégories d'activités

D'après le Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec (mars 2002), les catégories d'activités s'inscrivant dans l'offre agrotouristique sont :

1) la visite à la ferme
2) l'hébergement
3) la restauration mettant principalement en valeur les produits de l'exploitation agricole et les produits agroalimentaires régionaux
4) la promotion et la vente de produits agricoles provenant principalement de l'exploitation agricole

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est. La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Loi sur les producteurs agricoles (L.R.Q., c. P-28)

« producteur » : une personne engagée dans la production d'un produit agricole sauf :

1) une personne engagée dans cette production à titre de salarié au sens du Code du travail (chapitre C-27)
2) une personne qui exploite la forêt sauf quand elle exploite la partie boisée de sa ferme
3) une personne engagée dans la production d'un produit agricole consommé entièrement par elle-même et les membres de sa famille
4) une personne dont la production agricole destinée à la mise en marché est d'une valeur annuelle inférieure à 3 000 $ ou, compte tenu de la variation du prix des produits agricoles, à toute autre somme que peut déterminer le gouvernement par décret, lequel entre en vigueur à la date de sa publication à la Gazette officielle du Québec ou à toute date ultérieure qui y est fixée

Note : Les ventes agricoles doivent être d'un minimum de 5 000 $

Conditions d'enregistrement des exploitations agricoles au MAPAQ (2004)

Tous les trois ans, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) procède au renouvellement de l'enregistrement des exploitations agricoles. Les exploitants doivent remplir une fiche d'enregistrement comportant des données sur leurs activités de production. Ils doivent alors contacter leur centre de services du MAPAQ le plus près. Pour assurer une plus grande protection des renseignements personnels, un numéro d'identification ministériel (NIM) remplace désormais le CP12.

- l'exploitant doit produire un revenu agricole brut d'un minimum de 5 000 $ par année
- les ventes agricoles doivent provenir de l'horticulture, l'apiculture, l'aviculture, l'acériculture, l'aquaculture, l'élevage d'animaux à fourrure, l'élevage de chevaux ou autre élevage d'animaux pouvant servir à l'alimentation humaine, ainsi que des revenus de l'assurance récolte et stabilisation
- le bois n'est pas considéré comme un produit agricole, mais plutôt comme un produit forestier; le MAPAQ n'accepte pas plus de 2 500 $ de ventes forestières
- les revenus provenant de la pension d'animaux, d'équitation, de course, de location, de travaux à forfait, de gravier ne sont pas des revenus agricoles
- le revenu minimum requis n'étant souvent pas atteint pour une entreprise qui démarre, une exemption de deux ans, plus l'année d'enregistrement, peut lui être attribuée. Cette exemption n'est pas nécessairement applicable à toutes les exploitations

Avantages reliés à l'enregistrement au MAPAQ :

- accès aux services techniques et aux programmes d'aides financières du MAPAQ
- accès au compte de stabilisation du revenu agricole (CSRA) et au soutien de La Financière agricole
- remboursement partiel des frais vétérinaires
- réduction des frais d'immatriculation des véhicules de ferme
- exemption de l'application de la taxe sur les droits de mutation à l'intérieur d'une période d'un an
- limitation de la valeur imposable aux fins d'évaluation foncière scolaire
- remboursement partiel (environ 70 %) des taxes scolaires et municipales. La demande de remboursement doit être faite annuellement, au plus tard le 31 mars suivant l'année des taxes foncières. Il y a cinq critères d'admissibilité :

  1) être enregistré au MAPAQ
  2) avoir son terrain situé en zone agricole
  3) avoir un revenu agricole brut de 5 000 $ ou plus
  4) avoir un revenu agricole brut moyen d'au moins 150 $ à l'hectare
  5) avoir payé sa cotisation à l'UPA

Source : www.agr.gouv.qc.ca

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Le PENSE-BÊTE
de l'agrotourisme

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

2 - Réfléchir avant de démarrer... ou de poursuivre...

Prendre le temps de bien réfléchir aux bases sur lesquelles s'appuie le développement de votre entreprise peut vous épargner du temps, de l'argent et bien des désagréments. Voici des éléments de réflexion qui, entre autres choses, vous aideront à définir la mission et l'identité de votre entreprise.

AVANT de se lancer...

« Écrire aide à réfléchir »

Deux exercices vous sont suggérés à partir des questions de la section Pour un bon départ

Premier exercice :

A. les partenaires du projet ou de l'entreprise agrotouristique répondent aux questions par écrit et de façon individuelle

B. ensuite, les partenaires mettent en commun les réflexions soulevées, les discutent et s'assurent de concilier leurs visions du projet ou de l'entreprise agrotouristique

Deuxième exercice :

A. enrichir la réflexion en organisant un groupe de discussion composé de parents, d'amis, de voisins et de personnes-ressources en agrotourisme

B. présenter votre projet au groupe de discussion et accueillir avec ouverture ses commentaires, ses inquiétudes, ses idées, etc.

Pour un bon DÉPART...

- Pour l'exploitant agricole qui démarre un volet agrotouristique :

un PENSEZ-Y BIEN avant de commencer...

- ☐ Pourquoi envisagez-vous de vous lancer en agrotourisme?
- ☐ Que connaissez-vous de l'agrotourisme?
- ☐ Quelles sont vos attentes ou vos motivations? Un revenu complémentaire? Un emploi à temps plein? Un emploi en prévision de la retraite? Une entreprise à léguer à une relève?
- ☐ Quels sont vos acquis (expérience, formation, vécu, etc.)?
- ☐ Quels sont vos expertises, aptitudes, talents?
- ☐ Avez-vous mesuré les implications financières de ce projet?
- ☐ Avez-vous accès au financement nécessaire?
- ☐ Selon vous, qu'en pense votre entourage immédiat?

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Agriculture, Pêcheries et Alimentation Québec Estrie

Pour un bon DÉPART...

❍ Pour l'entreprise agrotouristique existante :

une RÉFLEXION avant de poursuivre...

- ☐ Est-ce que le développement du volet agrotouristique de votre entreprise vous a permis de réaliser vos objectifs, vos rêves, etc.?
- ☐ Est-ce que le volet agrotouristique permet d'écouler plus facilement votre production?
- ☐ Est-ce que les bénéfices justifient le maintien ou le développement du volet agrotouristique de l'entreprise?
- ☐ Quels ont été les impacts sur la qualité de vie de la famille?
- ☐ Comment les gens voient-ils leur implication dans le projet agrotouristique?
- ☐ Avez-vous fait le bilan de votre entreprise et évalué ses perspectives de développement?
- ☐ Avez-vous réussi à rentabiliser le volet agrotouristique de votre entreprise?
- ☐ Avez-vous les outils nécessaires pour mesurer la part de revenus et de dépenses de chacune des activités de l'entreprise (incluant le volet agrotouristique)?
- ☐ Quelles sont les conséquences d'une trop grande diversification des produits et services :
  - △ sur la charge de travail du personnel?
  - △ sur l'obligation de maintenir et d'améliorer la qualité de ces produits et services?
- ☐ Quelles sont les conséquences d'une croissance trop rapide de la production :
  - △ sur la charge de travail du personnel?
  - △ sur la gestion possible de surplus?
  - △ sur l'environnement?
- ☐ Quels moyens devez-vous prendre pour maintenir à long terme la qualité et l'authenticité d'un ou de plusieurs produits ou services-vedettes?
- ☐ Quelles sont les conséquences de nouveaux investissements (équipements, constructions ou aménagements) sur l'équilibre budgétaire de l'entreprise?
- ☐ Quelles sont les conséquences sur la charge de travail de l'ajout de points de vente, surtout au lieu principal de l'entreprise?
- ☐ Si vous envisagez de vous associer avec un ou des partenaires, avez-vous échangé sur vos valeurs humaines et entrepreneuriales? Sont-elles compatibles?

Pour en savoir DAVANTAGE...

Suggestions de LECTURE

- Archambault, M. et Waaub, J.-P. (2000), Étude sur les producteurs agricoles québécois pratiquant l'agrotourisme : rapport final, Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec, Union des producteurs agricoles du Québec, 49 p.

Contenu : enquête auprès des producteurs agrotouristiques, activités et produits, clientèle, stratégies de mise en marché et promotionnelles, réseautage, soutien technique, motifs et visées.

Où le consulter : Centre de documentation, MAPAQ-Estrie, Rock Forest, n° RFO-888-2560

- Pesant, A. (2000), Profil de la clientèle agrotouristique dans les Cantons-de-l'Est, Département de géographie et télédétection, Université de Sherbrooke, rapport de baccalauréat, 85 p.

Contenu : profil de la clientèle à partir d'un questionnaire [illegible] des clients dans quelques entreprises, interprétation des conditions de réussite, contraintes au développement, forces et faiblesses de la région.

Où le consulter : Bibliothèque de l'Université de Sherbrooke, n° GV 198.97 C3P46 2000C

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

- Pelletier, M.-L. (1999). Cartographie de l'activité agrotouristique en Estrie : projet de l'Atlas régional de l'Estrie, Département de géographie et télédétection, Université de Sherbrooke, rapport de baccalauréat, 90 p.

Contenu : cartographie des entreprises agrotouristiques des MRC de l'Estrie et brève interprétation par MRC.

Où le consulter : Bibliothèque de l'Université de Sherbrooke, n° GV 198.97 C3P45 1999C

- Faucher, A. (1998). Valorisation de l'agrotourisme en région : une stratégie pour un développement durable : l'exemple des Cantons-de-l'Est, Département de géographie et télédétection, Université de Sherbrooke, mémoire de maîtrise, 165 p.

Contenu : importance de l'agrotourisme au Québec et portrait pour les Cantons-de-l'Est, stratégies de développement.

Où le consulter : Bibliothèque de l'Université de Sherbrooke, n° GV 198.97 C3F38 1998G

- Faucher, A. (1997). Portrait de l'agrotourisme : région touristique des Cantons-de-l'Est, Comité agrotouristique de l'Estrie, Sherbrooke, 26 p.

Contenu : historique, marché agrotouristique, évolution et tendances, profil de la clientèle, stratégies de développement.

Où le consulter : Centre de documentation, MAPAQ-Estrie, Rock Forest, n° RFO-888-2565

- Le groupe Type (1997). Étude sur le tourisme rural au Québec relié au monde agricole, Union des producteurs agricoles du Québec, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec et Tourisme Québec, pagination multiple.

Contenu : définition de l'agrotourisme, expériences au Québec et dans le monde, potentiel et limites au Québec, facteurs de succès pour de nouveaux produits.

Où le consulter : Centre de documentation, MAPAQ-Estrie, Rock Forest, n° RFO-888-249

- MAPAQ et Centre de formation de l'industrie agricole et alimentaire du Québec inc. (1997). Tremplin Québec : réseau agrotourisme, Le Québec à votre table, Coaticook, 73 p.

Contenu : clientèle, composantes d'une entreprise, financement, cadre légal et réglementaire, production et commercialisation.

Où le consulter : Centre de documentation, MAPAQ-Estrie, Rock Forest, n° RFO-888-870

- Vandenberghe, H. et Verrault, É. (1997). Le développement de l'agrotourisme en Estrie, Téoros, vol. 16, n° 1, p.46-49.

Contenu : portrait agrotouristique de l'Estrie, la demande, les contraintes au développement, la dynamique du milieu, l'exemple des vignobles.

Où le consulter : Centre de documentation, MAPAQ-Estrie, Rock Forest, n° RFO-888-2517

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Le PENSE-BÊTE
de l'agrotourisme

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

Collaboration pour cette fiche : Nicole Laporte, Marc Cantin, Michel Giroux et Serge Poirier
www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

3 - Le plan d'affaires et le financement

La recherche de financement constitue une étape déterminante pour la réalisation d'un projet agrotouristique. En élaborant un plan d'affaires, non seulement vous vous préparez à l'action, mais vous développez un outil précieux pour la présentation de votre projet aux diverses instances de financement. Dans cette fiche, vous trouverez tous les éléments essentiels à la création d'un plan d'affaires en agrotourisme.

AVANT de se lancer...

Élaboration du plan d'affaires

Promoteur

- EXPÉRIENCE EN GESTION
  - ☐ expérience de gestion dans une autre entreprise
  - ☐ réalisations antérieures
  - ☐ implication sociale pertinente au projet ou au secteur d'activité
- EXPÉRIENCE DE CREDIT
  - ☐ comportement de crédit (emprunts bien remboursés, délais respectés)
  - ☐ difficultés financières antérieures (faillite, poursuite, jugement de la cour)
- FORMATION ET COMPÉTENCES techniques
  - ☐ formation et connaissances de la production, de la transformation, des techniques d'accueil de la clientèle (manuel qualité, Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, Fédération des Agricotours)
  - ☐ formation académique et expérience de travail en lien avec le secteur touristique visé (ex : hébergement, restauration, animation)

Rentabilité

- ATTENTES FINANCIÈRES du promoteur (permet d'évaluer la faisabilité du projet)
- CAPACITÉ DE REMBOURSEMENT actuelle ou prévisionnelle
  - ☐ caution et engagement financier personnels (crédits utilisés versus disponibilités, dettes actuelles)
  - ☐ engagement financier à court terme (la norme est de 3 % de tous les crédits disponibles, mais non utilisés), ex.: marge de crédit, carte de crédit

Calculez votre
capacité de remboursement :
bénéfice net + amortissement + intérêt long terme
- coût de vie (min. 15 000 $/an) = fonds disponibles
pour paiements (capital et intérêts)
Note : prévoir un montant pour les imprévus ou les projets futurs.

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

**Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.**

Pour un bon DÉPART...

- RENTABILITÉ PASSÉE ET FUTURE
  - ☐ rentabilité passée :
    dans le cas d'une entreprise déjà en opération, il faut analyser les trois dernières années afin de déterminer la capacité de remboursement ou le bénéfice net sur la moyenne de ces 3 années
  - ☐ rentabilité future :
    dans le cas d'une entreprise en démarrage ou d'un projet d'expansion, il faut dresser un budget de trésorerie ou un budget prévisionnel pour l'année de démarrage et un autre pour l'entreprise en vitesse de croisière, soit après 2, 3 ou 5 ans. Il est important d'être le plus réaliste possible dans les projections budgétaires

- POTENTIEL DE MARCHÉ ET MARKETING
  - ☐ connaissance des données en rapport avec le secteur :
    - △ sérieuse réflexion sur le potentiel de vente de vos produits ou services et, si nécessaire, réalisation d'une étude de marché
    - △ volume et structure des ventes des concurrents déterminés dès le départ
    - △ évaluation de la place de vos produits ou services sur le marché visé
    - △ produits ou services à mettre en marché répondant aux attentes du consommateur
    - △ connaissance de ce qui distingue vos produits ou services de ceux des concurrents (autant que faire se peut...)

- PERSPECTIVES CLAIRES DU SECTEUR
  - ☐ évaluation de la tendance du secteur par rapport à la demande des consommateurs (segmentation du marché)
  - ☐ connaissance de la permanence de vos produits ou services (subissent les effets d'une mode temporaire ou démontrent une certaine permanence...)
  - ☐ évaluation de l'impact de la concurrence sur le modèle de mise en marché de votre entreprise
  - ☐ réponse à la réflexion suivante : si nos produits ou services sont si géniaux, pourquoi personne ne les a commercialisés avant?

Garanties

- ÉTAT POSITIF DU FONDS DE ROULEMENT
  - ☐ disponibilité des liquidités suffisante pour faire face aux obligations à court terme (ex. : paiements de la dette à long terme et fournisseurs)

Votre financement à court terme doit correspondre à la norme suivante : un tiers du client, un tiers des fournisseurs et un tiers de l'institution financière.

  - ☐ connaissance de la valeur des actifs à court terme
    - △ comptes-clients
    - △ inventaires
    - △ argent disponible (compte bancaire ou marge de crédit)
  - ☐ connaissance de la valeur marchande de l'inventaire dans une situation de vente rapide (ex. : cuve de vin en vrac, etc.)

- STRUCTURE SOLIDE DES GARANTIES
  - ☐ concordance entre la durée de financement et la durée de vie des biens que l'entreprise possède et peut offrir en garantie

Veillez à ne pas financer des actifs à long terme avec du financement à court terme (ex. : financer un équipement à long terme avec la marge de crédit. Cela peut mettre en péril la capacité de remboursement et les opérations courantes de l'entreprise).

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour un bon DÉPART...

- ☐ garantie offerte par un parent ou un ami. Il peut s'agir d'immeubles (terre, bâtisses), d'animaux reproducteurs ou de machineries

○ POSSIBILITÉ DE RENOUVELLEMENT DES ACTIFS

- ☐ planification du renouvellement des actifs à court ou moyen terme évitant de mettre la pérennité de l'entreprise en péril (ex. : équipements ou bâtiments)
- ☐ ressources financières disponibles pour la mise à jour ou le renouvellement des actifs

Mise de fonds

Une mise de fond s'avère essentielle pour assurer la rentabilité de tout projet. Elle démontre le sérieux des promoteurs et leur volonté de tout mettre en œuvre pour réussir. Un projet ne peut être lancé si tous les capitaux nécessaires au démarrage doivent être empruntés. Dans certains cas, un membre de la famille (love money) peut injecter du capital et adapter les modalités de remboursement à la réalité de l'entreprise. Beaucoup de projets n'auraient pu voir le jour sans ce type d'appui. Mais il ne faut pas oublier de prévoir des ententes écrites...

Ressources disponibles pour monter son plan d'affaires

Les CENTRES LOCAUX DE DÉVELOPPEMENT (CLD) *offrent :*

- des conseils permettant de mieux définir le projet
- des références aux sources d'information utiles au développement du projet
- un accompagnement pour la réalisation de l'ensemble des composantes du plan d'affaires (ex. : étude de faisabilité, étude de marché, plan marketing, montage financier)
- une aide financière (prêt et subvention)
- un soutien à la recherche de financement
- des outils pour accroître la performance de votre entreprise

Les SOCIÉTÉS D'AIDE AU DÉVELOPPEMENT DE LA COLLECTIVITÉ (SADC) et les CENTRES D'AIDE AUX ENTREPRISES (CAE)

Leur mission consiste à contribuer au développement de leur collectivité par l'animation, la concertation ainsi que la création d'emplois et d'entreprises. Ils offrent :

- un regroupement de représentants du milieu qui connaissent les enjeux de leur région
- une équipe de professionnels qui accompagne le promoteur dans son projet d'entreprise
- des approches originales en termes d'aide technique et de financement de l'entreprise
- des produits financiers très diversifiés
- des modalités de prêts souples et efficaces
- des conseils sur l'exportation, l'innovation, les affaires, les nouvelles technologies
- du soutien pour le démarrage, l'acquisition, la consolidation ou le suivi de l'entreprise

Financement du projet

Lors des activités de recherche de financement pour son entreprise ou son projet, il faut garder à l'esprit que les programmes, comme les saisons, changent constamment. Ce qui est vrai aujourd'hui ne le sera sans doute plus demain. Informez-vous. Posez des questions. Rencontrez des gens.

Principales SOURCES DE FINANCEMENT (PRÊTS) ou D'APPUI FINANCIER (subventions) :

- La Financière agricole du Québec p. 3.4
- les institutions financières (banques, caisses)
- Financement agricole Canada p. 3.4
- les fonds des CLD p. 3.5

**Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.**

Pour un bon DÉPART...

- Société d'aide à la collectivité (SADC)

- les municipalités régionales de comté (MRC)

- ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)

- les produits du terroir

- Entreprise ÉCONOMUSÉE®

Pour en savoir DAVANTAGE...

Suggestion de LECTURE

• Bordon, J.M. (1999). Créer son entreprise touristique: de l'idée au plan d'affaires. Agriculture et agroalimentaire Canada, Corporation de développement agroalimentaire-forêt du Centre-du-Québec, Nicolet, 197 p., ISBN-2-980-4253-70

Contenu : exemple d'idées et de structures pour un plan d'affaires.

Où le consulter : Distribution de livres Univers (1-800-859-7474) ou www.craaq.qc.ca dans catalogue, section économie et gestion, sous-catégorie développement et planifications agricoles

La Financière agricole du Québec

La Financière agricole met à la disposition des entreprises des produits et des services de qualité en matière de protection du revenu et d'assurance agricole, d'investissement ainsi que de financement agricole et forestier.

Produits de financement agricole

- pour l'ensemble de vos investissements agricoles : le prêt à taux avantage plus
- contre la hausse des taux d'intérêt : le prêt à taux privilège
- pour le développement des entreprises : le sécuri-taux développement
- pour les opérations quotidiennes de la ferme : l'ouverture de crédit
- pour la relève : l'aide à l'établissement et le sécuri-taux établissement
- pour transférer une entreprise agricole : la formule vendeur-prêteur

Source : www.financiereagricole.qc.ca

Financement agricole Canada

Financement agricole Canada (FAC) est une société d'État fédérale qui rend compte au Parlement par l'entremise de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire. Les produits et services de FAC sont :

- produits de prêt
- assurance
- logiciels pour le suivi de l'exploitation agricole
- capital-risque

Source : www.fcc-fac.ca

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Fonds des CLD

1) Fonds local d'investissement (FLI)

Objectif du fonds
Stimuler l'entrepreneurship local en favorisant l'accès au capital de démarrage et d'expansion d'entreprises d'économie traditionnelle ou sociale.

Critères d'admissibilité
Toute entreprise en démarrage ou en expansion, incluant celles de l'économie sociale, et dont les objets s'inscrivent dans les orientations de la politique d'investissement du CLD. Les entreprises admissibles et les critères d'investissements retenus peuvent donc varier d'un CLD à l'autre.

Nature et montant de l'aide
L'aide accordée par le CLD dans le cadre de cette activité pourra prendre la forme de prêt, de prêt participatif, de garantie de prêt, de cautionnement, d'acquisition d'obligations ou autres titres d'emprunt, de participation au capital-actions, au capital social ou autrement, à l'exclusion des investissements sous forme de subvention, de congé d'intérêts, de congé de capital, de commandite, de don et autres dépenses de même nature et conformément à la politique d'investissement du CLD.

Le montant de l'aide financière sera déterminé par le CLD. Par ailleurs, les aides financières combinées provenant des gouvernements du Québec et du Canada et des CLD ne pourront excéder 50 % des dépenses admissibles pour chacun des projets. Dans le cas des projets d'entreprises d'économie sociale, l'aide financière combinée pourra atteindre 80 %.

Tous les projets autorisés feront l'objet d'un protocole d'entente entre le CLD et le bénéficiaire. Ce protocole définira les conditions de versement de l'aide financière et les obligations des parties.

2) Fonds jeunes promoteurs

Objectifs du fonds
Stimuler l'entrepreneurship auprès des jeunes en les aidant à créer une première entreprise en leur offrant un soutien financier.

Critères d'admissibilité
Le candidat doit :

- être un citoyen canadien ou immigrant reçu et être résident permanent du Québec
- avoir au moins 18 ans et au plus 35 ans
- posséder une expérience ou une formation pertinente au projet
- s'engager à travailler à plein temps dans l'entreprise

La contribution financière peut porter sur l'un ou l'autre des volets suivants :

- Concrétisation d'un projet d'entreprise
- Création d'une première entreprise
- Formation de l'entrepreneur

Nature et montant de l'aide
L'aide financière prend la forme d'une contribution non remboursable. Le montant de l'aide financière sera déterminé par le CLD. Par ailleurs, les aides financières combinées provenant des gouvernements du Québec et fédéral et du CLD ne pourront excéder 75 % des dépenses admissibles dans le cas d'un projet financé dans le cadre du volet « concrétisation de projets d'entreprises » et 50 % des dépenses admissibles dans le cas d'un projet financé dans le cadre du volet « création d'une première entreprise ». Dans le cas du volet « formation de l'entrepreneur », l'aide financière pourrait couvrir la totalité des dépenses admissibles.

Tous les projets autorisés feront l'objet d'un protocole d'entente entre le CLD et l'entreprise. Ce protocole définira les conditions de versement de l'aide financière et les obligations des parties.

3) Fonds d'économie sociale

Objectifs du fonds
Stimuler l'émergence de projets viables au sein d'entreprises d'économie sociale et soutenir la création d'emplois durables en offrant aux promoteurs de projets collectifs un appui technique et financier.

Critères d'admissibilité
La politique de soutien au développement local et régional définit l'économie sociale comme étant les activités et les organismes issus de l'entrepreneuriat collectif qui respectent les principes suivants : finalité de service aux membres ou à la collectivité, autonomie de gestion, processus de décision démocratique, primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des surplus et des revenus, participation, prise en charge et responsabilité individuelle et collective. L'économie sociale peut être développée dans tous les secteurs d'activités qui répondent aux besoins de la population et des collectivités.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Nature et montant de l'aide
L'aide financière sera versée sous forme de subvention. Le montant de l'aide financière sera déterminé par le CLD. Par ailleurs, les aides financières combinées provenant des gouvernements du Québec et du Canada et des CLD ne pourront excéder 80 % des dépenses admissibles. Tous les projets autorisés feront l'objet d'un protocole d'entente entre le CLD et le bénéficiaire. Ce protocole définira les conditions de versement de l'aide financière et les obligations des parties.

4) Soutien au travail autonome

Objectif du fonds
Offrir un soutien financier et technique aux personnes désirant créer ou acquérir une micro entreprise ou devenir travailleur autonome afin de favoriser la création d'emplois durables dans la région.

Critères d'admissibilité
Participants admissibles à l'assurance-emploi, prestataires de l'assistance-emploi, personnes sans emploi ni soutien financier et les travailleurs à statut précaire. Il faut tout d'abord répondre au moins à une des conditions suivantes : être prestataire de la sécurité du revenu; être prestataire de l'assurance-emploi; avoir été au chômage dans les 36 derniers mois; avoir reçu des prestations de maternité depuis les 60 derniers mois (sans retour au travail); les personnes « sans emploi et sans soutien financier »; les travailleurs à statut précaire.

Nature et montant de l'aide
L'aide offerte consiste en du soutien technique et de l'aide financière. Le soutien technique est adapté aux besoins des clients et peut contenir des conseils sur des sujets comme l'élaboration du plan d'affaires, la comptabilité, le marketing, l'utilisation de l'informatique, l'accès à du capital et à des fonds de roulement, etc. L'aide financière se traduit par une allocation hebdomadaire et un remboursement des frais de garde pouvant durer jusqu'à 52 semaines.

Source : www.acldq.qc.ca

Société d'aide au développement des collectivités (SADC)

1. Fonds d'investissement
Les promoteurs peuvent profiter d'un capital complémentaire à celui d'autres institutions de financement. Cette aide peut prendre la forme de prêt, de garantie de prêt ou de capital-actions. Elle est remboursable et le montant maximum accordé est de 125 000 $

2. Fonds d'investissement jeunesse
Ce fonds, réservé uniquement aux promoteurs âgés de 18 à 35 ans, permet l'octroi de prêts personnels de 5 000 $ à 15 000 $. Un congé d'intérêts est également prévu pour les deux premières années du prêt. Finalement, un maximum de deux jeunes peut bénéficier d'un prêt pour le même projet

Source : www.reseau-sadc.qc.ca

MRC

SOLIDE
(Société locale d'investissement et de développement économique)

Clientèle visée
Les investissements se situant entre 5 000 $ et 50 000 $ par entreprise, s'adressent à la PME du territoire desservi par la SOLIDE ayant des projets de démarrage ou d'expansion d'entreprises et oeuvrant dans les secteurs primaire, manufacturier et tertiaire moteur, incluant le tourisme. Le secteur commercial (tertiaire traditionnel et commerce de détail) n'est pas admissible.

Type de financement
La SOLIDE réalise des investissements dans l'entreprise sous forme de prêts participatifs comportant une option d'achat d'actions ou redevance. La SOLIDE peut également investir sous d'autres formes, mais elle ne peut octroyer de subventions.

MRC des Cantons-de-l'Est disposant d'une SOLIDE
- Coaticook
- Haut-Saint-François
- Memphrémagog
- Val-Saint-François

Source : www.solideq.qc.ca

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)

Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) offre de l'aide financière en production agricole et en transformation alimentaire. Vous pouvez vérifier les programmes existants en consultant le site Internet du MAPAQ ou en communiquant avec votre direction régionale du MAPAQ. Ci-dessous, quelques programmes concernant la transformation alimentaire :

1) Programme Encadrement PME 2002-2005

- volet qualité :
  - ✓ vise à améliorer la compétitivité des entreprises par la mise en place d'un plan de contrôle structuré qui permet d'assurer la qualité des produits mis en marché
  - ✓ le MAPAQ offre de recourir aux services d'un consultant en gestion de la qualité pour une durée de 12 mois consécutifs
  - ✓ l'aide financière peut atteindre 50% des dépenses admissibles jusqu'à un maximum de 10 000 $ par entreprise

- volet marketing :
  - ✓ vise à permettre aux petites et microentreprises de transformation alimentaire d'accroître leurs habiletés de gestion en marketing
  - ✓ favorise la réalisation d'actions par les transformateurs alimentaires soit sur une base individuelle, soit à l'intérieur d'un regroupement d'entreprises dans le but de faciliter la mise en marché de produits sur le marché québécois
  - ✓ 3 mesures :
    - ▫ mise en place d'un plan marketing à l'intérieur de l'entreprise
    - ▫ nouveaux produits – nouveaux marchés
    - ▫ activités marketing collectives

- volet accès aux ressources technologiques :
  - ✓ faciliter l'accès aux ressources technologiques
  - ✓ inciter plus d'entreprises à utiliser les services des centres certifiés de transfert technologique (CCTT) ou d'autres centres technologiques reconnus par le MAPAQ

2) Programme de formation en hygiène et salubrité alimentaire

- volet gestionnaire d'établissement alimentaire :
  - ✓ objectif : maintenir un système de prévention et de contrôle en vue de garantir l'innocuité des aliments
  - ✓ d'une durée de 14 heures, ce volet est destiné aux personnes qui assument des responsabilités en matière de contrôle de l'hygiène et de la salubrité alimentaires et qui participent activement à la promotion de la qualité des aliments
  - ✓ remise du certificat de gestionnaire d'établissement alimentaire

- volet manipulateur d'aliments :
  - ✓ objectif : manipuler les aliments de façon à en préserver les qualités et l'innocuité
  - ✓ d'une durée de 7 heures, ce volet est destiné aux personnes qui manipulent les aliments
  - ✓ remise du certificat de manipulateur d'aliments

Information : 1-800-463-5023

Source : www.agr.gouv.qc.ca

Les produits du terroir

Les produits du terroir représentent un potentiel économique pour lequel la *Politique nationale de la ruralité* s'applique à en soutenir le développement. Le ministère du Développement économique et régional met à la disposition des ruraux, artisans, forestiers ou agriculteurs, la Mesure de soutien aux produits du terroir.

La Mesure de soutien aux produits du terroir appuie financièrement les promoteurs ruraux soucieux de la sauvegarde des savoirs et savoir-faire traditionnels, de la mise en valeur du patrimoine rural québécois, de l'occupation du territoire et de la valorisation des terroirs.

Les projets retenus peuvent bénéficier d'une aide financière maximale de 25 000 $. L'aide est versée en deux tranches, soit 75 % à la signature du protocole d'entente avec le ministère du Développement économique et régional et 25 % sur présentation des pièces justificatives de réalisation finale.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Les projets peuvent être présentés dans les différents bureaux du ministère du Développement économique et régional (MDER). Une analyse de chaque projet y est effectuée en collaboration avec les ministères partenaires. Lorsque l'analyse est favorable, le dossier est transmis à un comité de sélection composé de représentants du MDER, du MAPAQ, du ministère de la Culture et des Communications et de Solidarité rurale du Québec.

Source : www.solidarite-rural.qc.ca

Entreprise ÉCONOMUSÉE®

Avez-vous pensé devenir une entreprise ÉCONOMUSÉE® ?

Une entreprise agrotouristique qui pense avoir développé un créneau particulier dans les métiers ou les savoir-faire traditionnels peut présenter un projet d'entreprise ÉCONOMUSÉE® et le faire financer en bonne partie. L'entreprise doit être en affaires depuis plus de trois ans, générer un chiffre d'affaires de plus de 75 000 $ et opérer dans des bâtiments ayant les espaces nécessaires pour implanter l'entreprise ÉCONOMUSÉE® et recevoir au moins 50 visiteurs à la fois, ou avoir l'intention de se doter de tels espaces.

L'objectif du Réseau des entreprises ÉCONOMUSÉE® est de mettre en valeur les techniques artisanales utilisées dans l'entreprise en offrant aux visiteurs des visites d'interprétation des lieux de production et de transformation. L'entreprise ÉCONOMUSÉE® ainsi créée devrait s'autofinancer par la vente de ses produits tout en maintenant l'entrée gratuite. Cependant, elle peut obtenir de l'aide technique et du financement pour sa transformation en entreprise ÉCONOMUSÉE® accréditée.

Il faut donc d'abord vérifier si la thématique visée n'existe pas déjà dans le réseau des entreprises ÉCONOMUSÉE® canadien.

Actuellement, dans le domaine de l'agrotourisme, il existe des ÉCONOMUSÉE® de l'érable–boissons alcooliques (Auclair, Témiscouata), de la farine (Île-aux-Coudres), de la fleur séchée (Laval), du fromage (Baie-Saint-Paul), du hareng fumé (Havre-aux-Maisons, Îles-de-la-Madeleine), de l'herboristerie : huiles essentielles (Grondines), du miel (Château-Richer), de la morue salée et séchée (Sainte-Thérèse-de-Gaspé), des petits fruits sauvages (St. Lunaire-Griquet, T.-N.), de la pomiculture (Île-aux-Coudres), de la vigne et du vin (Vignoble de l'Orpailleur, Dunham), et du whisky (Glenora, N.-É.).

Ensuite, il faut présenter un dossier de candidature à la Société internationale des entreprises ÉCONOMUSÉE® créée au Québec et dont le siège social est à Québec. Cette société sans but lucratif possède plusieurs partenaires publics, soit les gouvernements du Canada et du Québec, ainsi que privés. Si la candidature est retenue, la Société prend en charge l'étude de faisabilité. Si l'entreprise semble viable et si elle rencontre divers autres critères qu'il serait trop long d'énumérer ici, un contrat de cinq ans (renouvelable) est signé et la Société prend à sa charge la supervision des travaux de transformation et, en collaboration avec l'entreprise, le programme d'interprétation (recherche, scénario d'interprétation, design, réalisation et installation). En plus, la Société peut subventionner les immobilisations jusqu'à un maximum de 15 000 $ et elle peut même prêter de l'argent si nécessaire. Enfin, moyennant une redevance annuelle qui est fonction du chiffre d'affaires, l'entreprise ÉCONOMUSÉE® profite des campagnes de publicité de la Société, de sa documentation promotionnelle, d'un circuit touristique spécifique, de son site Internet, de sa crédibilité, d'un dépliant personnalisé, d'achats de groupe et d'une foule d'autres avantages.

Physiquement, une entreprise ÉCONOMUSÉE® comprend : un espace d'accueil, les ateliers de production, un espace pour l'interprétation du passé, un espace pour l'interprétation des productions actuelles, un espace de lecture, de documentation et d'archives ainsi qu'une boutique de vente.

L'information et le formulaire de candidature peuvent être obtenus auprès de la Société internationale des entreprises ÉCONOMUSÉE® .

Source :

ÉCONOMUSÉE® 203, Grande-Allée Est, Québec, (Québec) G1R 2H8
Téléphone : 418-694-4466; télécopieur : 418-694-4410
courriel : info@economusees.com
site Internet : www.economusees.com

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Le PENSE-BÊTE
de l'agrotourisme

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

4 - La réglementation et les permis

La connaissance de la réglementation et des permis en vigueur vous évite les surprises et les désagréments. Cette information est essentielle pour mieux planifier vos investissements et vos interventions afin d'accroître la viabilité de votre entreprise.

AVANT de se lancer...

- O L'EXPLOITATION AGRICOLE OU AQUICOLE EST ENREGISTRÉE au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) (voir fiche thématique n° 1 : L'agrotourisme... dans la section Pour en savoir davantage...)
- O L'agrotourisme est un USAGE PERMIS DANS LE SECTEUR où se trouve l'exploitation agricole. L'inspecteur municipal a vérifié si le projet est conforme aux règlements d'urbanisme de la municipalité (zonage)
- O L'agrotourisme est un USAGE PERMIS DANS L'AFFECTATION où se trouve l'exploitation agricole. L'aménagiste (ou urbaniste) de la MRC a vérifié si le projet est conforme au schéma d'aménagement
- O Un PERMIS D'OPÉRATION DE LA MUNICIPALITÉ (ex. : pourcentage de la surface d'un bâtiment utilisé à des fins agrotouristiques)

Pour un bon DÉPART...

- O Vérification auprès de la municipalité si l'usage agrotouristique prévu nécessite une AUTORISATION DE LA COMMISSION DE PROTECTION DU TERRITOIRE AGRICOLE DU QUEBEC (CPTAQ)
  - ☐ usage agricole
    (aucune autorisation n'est nécessaire)
  - ☐ autorisation de la CPTAQ
- O Formulaire *DEMANDE D'INSCRIPTION (LM-1)* au ministère du Revenu
  Selon que vous exploitez une entreprise individuelle, en société de personnes ou une entreprise constituée en société sous le régime de la Loi sur les compagnies (au Québec) ou en vertu de la Loi canadienne sur les sociétés par actions, le Ministère vous attribuera un numéro d'identification ou un numéro d'enregistrement. Vous serez considéré comme « mandataire » du Ministère pour percevoir divers droits ou taxes (TVQ), effectuer des retenues à la source (à l'égard des employés), et les remettre au Ministère dans les délais prescrits.
  (www.revenu.gouv.qc.ca/fr/entreprise/demarrage/demarches/no_identification.asp)
- O DÉCLARATION D'IMMATRICULATION
  Elle peut être obligatoire selon la forme juridique de l'entreprise (entreprise individuelle, société de personnes ou société). L'immatriculation vous inscrit au registre des entreprises de l'Inspecteur général des institutions financières; son existence est ainsi connue publiquement.
  (www.revenu.gouv.qc.ca/fr/entreprise/demarrage/demarches/immatricul.asp)

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Agriculture, Pêcheries et Alimentation
Québec
Estrie

Pour un bon DÉPART...

- NUMÉRO D'ENTREPRISE DU QUÉBEC
  Si vous souhaitez inscrire votre entreprise aux divers programmes et services du Gouvernement du Québec, et qu'elle n'est pas immatriculée, vous devez obtenir un numéro d'entreprise du Québec (NEQ). Vous pouvez en faire la demande à l'Inspecteur général des institutions financières :
  (www.revenu.gouv.qc.ca/fr/entreprise/demarrage/demarches/no_entreprise.asp)

- Vérification auprès de votre municipalité si la réglementation exige un nombre minimal de CASES DE STATIONNEMENT
  Le nombre peut varier en fonction de l'usage (hébergement, restauration, etc.) (voir fiche thématique n° 5 : L'aménagement du site)

- CONFORMITÉ À LA LOI SUR LE TABAC p. 4.4

Hébergement

- ATTESTATION DE CLASSIFICATION auprès de la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) p. 4.6

- Application de la TAXE SUR L'HÉBERGEMENT p. 4.7

Si votre gîte touristique ne sert que des petits-déjeuners, vous n'avez pas besoin d'obtenir un permis pour la préparation d'aliments.

Restauration

- Obtention d'un PERMIS DE PRÉPARATION GÉNÉRALE D'ALIMENTS du MAPAQ p. 4.7
  - ☐ sans but lucratif
  - ☐ maintenir chaud ou froid
  - ☐ préparation générale
  - ☐ événements spéciaux

- Pour de la musique d'ambiance, obtention des DROITS DE LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DES AUTEURS, COMPOSITEURS ET ÉDITEURS DE MUSIQUE (SOCAN) p. 4.9

- Pour la prestation de musiciens, signature d'un CONTRAT AVEC LA GUILDE DES MUSICIENS p. 4.9

- DÉCLARATION DES POURBOIRES des employés p. 4.9

Boissons alcooliques

L'ensemble des permis sont émis par la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ)

- Pour la FABRICATION DE BOISSONS ALCOOLIQUES
  - ☐ le permis de production artisanale (autorise également la vente et la consommation sur place p. 4.10
  - ☐ le permis de producteur artisanal de bière (autorise également la vente sur place) p. 4.11
  - ☐ le permis de distillateur (autorise également la dégustation sur place) p. 4.11

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour un bon DÉPART...

- O Pour LA VENTE DE BOISSONS ALCOOLIQUES aux fins de consommation sur place*
  - ☐ le permis de restaurant pour vendre
  - ☐ le permis de réunion pour vendre

- O Pour SERVIR DES BOISSONS ALCOOLIQUES*
  - ☐ le permis de restaurant pour servir (le client peut apporter certaines boissons alcooliques)
  - ☐ le permis de réunion pour servir

*Note : on ne peut obtenir à la fois un permis pour vendre et pour servir.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Suggestion de LECTURE

- Chalifour, P., Binet, C., Gonthier, M., Pepin, D. et Thiboutot, M. (2001), Problématique de développement de l'agrotourisme au regard de l'aménagement et de la protection du territoire agricole, 2e édition, Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec, 90 p.

Contenu : définition de l'agrotourisme, analyse des documents gouvernementaux encadrant les activités agrotouristiques au Québec ou ayant une incidence sur celles-ci, analyse de demandes traitées par la Commission de protection du territoire agricole du Québec au regard de l'agrotourisme et du tourisme en milieu rural, analyse des mesures préconisées par les MRC dans le cadre de la révision de leur schéma d'aménagement.

Où le consulter : Centre de documentation, MAPAQ-Estrie, Rock Forest, n° RFO-888-2416 ou sur le site www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc/

Commission de protection du territoire agricole du Québec (CPTAQ)

La raison d'être de la CPTAQ est d'assurer la protection du territoire et des activités agricoles. Elle est responsable de l'application des dispositions de la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles (LPTAA) et de la Loi sur l'acquisition de terres agricoles par des non-résidants.

LPTAA (L.R.Q., chap. P-41.1)

Art. 1, 0.1

Activités agricoles : la pratique de l'agriculture incluant le fait de laisser le sol en jachère, l'entreposage et l'utilisation sur la ferme de produits chimiques, organiques ou minéraux, de machines et matériel agricoles à des fins agricoles. Lorsqu'elles sont effectuées sur sa ferme par un producteur à l'égard des produits agricoles qui proviennent de son exploitation ou accessoirement de celles d'autres producteurs, les activités d'entreposage, de conditionnement, de transformation et de vente des produits agricoles sont assimilées à des activités agricoles.

La transformation ne sera considérée comme une activité agricole que dans la mesure où elle est faite par un producteur, défini au sens de la Loi sur les producteurs agricoles (L.R.Q., chap. P-28) (voir fiche n° 1 : L'agrotourisme... section pour en savoir davantage...). L'exploitant de l'entreprise de transformation doit être le même que l'exploitant de l'entreprise agricole. Dans ce cas, aucune autorisation n'est nécessaire pour ce volet de l'entreprise agricole si :

- l'emplacement appartient à la même personne ou à la même entité juridique
- le site de transformation est aussi un lieu de production des produits à l'origine de la transformation ou de la vente
- l'activité principale doit toujours demeurer la pratique de l'agriculture
- les produits à être transformés proviennent principalement de son exploitation ou accessoirement de celles d'autres producteurs

En l'absence de producteur, la transformation devient une activité qui se dissocie de la pratique de l'agriculture et nécessite une autorisation.

Pour le volet agrotouristique (visite à la ferme, hébergement, restauration), une autorisation est requise.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Art. 62

La commission peut autoriser, aux conditions qu'elle détermine, l'utilisation à des fins autres que l'agriculture, le lotissement, l'aliénation, l'inclusion et l'exclusion d'un lot ou la coupe des érables. Pour rendre une décision ou émettre un avis ou un permis dans une affaire qui lui est soumise, la commission doit se baser sur :

1) le potentiel agricole du lot et des lots avoisinants

2) les possibilités d'utilisation du lot à des fins d'agriculture

3) les conséquences d'une autorisation sur les activités agricoles existantes et sur le développement de ces activités agricoles ainsi que sur les possibilités d'utilisation agricole des lots avoisinants notamment, compte tenu des normes visant à atténuer les inconvénients reliés aux odeurs inhérentes aux activités agricoles découlant de l'exercice des pouvoirs prévus au paragraphe 4 du deuxième alinéa de l'art. 113 de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme

4) les contraintes et les effets résultant de l'application des lois et règlements, notamment en matière d'environnement et plus particulièrement pour les établissements de production animale

5) la disponibilité d'autres emplacements de nature à éliminer ou réduire les contraintes sur l'agriculture, particulièrement lorsque la demande porte sur un lot compris dans une agglomération de recensement ou une région métropolitaine de recensement telle que définie par Statistique Canada ou sur un lot compris dans le territoire d'une communauté

6) l'homogénéité de la communauté et de l'exploitation agricole

7) l'effet sur la préservation pour l'agriculture des ressources eau et sol sur le territoire de la municipalité locale et dans la région

8) la constitution de propriétés foncières dont la superficie est suffisante pour y pratiquer l'agriculture

9) l'effet sur le développement économique de la région sur preuve soumise par une municipalité, une communauté, un organisme public ou un organisme fournissant des services d'utilité publique

10) les conditions socio-économiques nécessaires à la viabilité d'une collectivité lorsque la faible densité d'occupation du territoire le justifie

Elle peut prendre en considération :

1) un avis de non-conformité aux objectifs du schéma d'aménagement et aux dispositions du document complémentaire transmis par une municipalité régionale de comté ou par une communauté

2) les conséquences d'un refus pour le demandeur

Source : www.cptaq.gouv.qc.ca

La TPS et la TVQ

Le système fiscal québécois est basé sur le principe de l'autocotisation. Il vous appartient de déclarer vos revenus, de calculer la part d'impôt que vous devez verser et de percevoir la TPS et la TVQ si vos revenus d'entreprise sont supérieurs à 30 000 $. En agissant comme mandataires au nom du ministère du Revenu du Québec, les employeurs et les entreprises perçoivent divers montants de taxes et de cotisations dans le cadre de l'application des différentes lois.

Dans la section « Taxes » du portail « Entreprise », vous trouverez des renseignements pertinents concernant, entre autres :

- la TPS et la TVQ
- la perception de la taxe
- les types de ventes
- l'inscription aux différents fichiers
- la production de la déclaration de la TPS et de la TVQ
- les périodes de déclaration
- la préparation des factures
- etc.

Source : www.revenu.gouv.qc.ca/fr/entreprise/demarrage/tps_tvq.asp

Loi sur le tabac

Le 17 décembre 1999 est la date d'entrée en vigueur des mesures de la Loi sur le tabac qui interdisent de fumer dans les milieux de travail et la plupart des lieux fermés où l'on accueille du public, sauf dans des fumoirs ou d'autres espaces pour fumer autorisés par la loi.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Lieux visés par la Loi sur le tabac

La Loi sur le tabac vise la plupart des lieux fermés comme tous les milieux de travail des secteurs public, parapublic, privé, [...] les commerces, [...] les entrepôts, [...] les restaurants, les établissements touristiques, les salles ou les centres où se déroulent et où sont présentées des activités [...] culturelles ou de loisirs, [...] les salles de spectacles, de théâtre et de cinéma, les salles de jeux, les bars, [...] les aires communes des immeubles comprenant plus de douze unités de logement, de même que tout autre lieu fermé où l'on accueille du public.

1) **lieux où il est totalement interdit de fumer et où l'exploitant ne peut pas aménager de fumoirs ou d'espaces pour fumer :**

- milieux destinés aux personnes mineures : centres de la petite enfance et services de garde, écoles primaires et secondaires, lieux où se déroulent des activités communautaires ou de loisirs destinées aux jeunes.

2) **lieux où il est interdit de fumer mais où l'exploitant peut aménager un ou des fumoirs ventilés :**

- tous les lieux visés par la loi et qui n'appartiennent pas à la première catégorie de lieux

Le fumoir est un espace fermé par des cloisons s'étendant du sol au plafond, comprenant une porte, muni d'un système de ventilation assurant que la pression de l'air est négative et permettant d'évacuer la fumée directement vers l'extérieur du bâtiment; le fumoir ne doit être utilisé qu'à cette seule fin

La date à partir de laquelle les exigences de ventilation doivent être effectives diffère en fonction du nombre d'employés dans chaque milieu de travail : 50 employés et plus : le 17 juin 2001; moins de 50 employés : le 17 décembre 2003

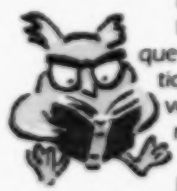
3) **lieux où il est interdit de fumer mais où l'exploitant peut aménager des fumoirs ou d'autres espaces pour fumer (aires communes, places, chambres) :**

Les espaces pour fumer ne doivent pas occuper plus de 40 % des aires communes, des chambres ou des places disponibles pour l'ensemble de clientèle; on entend par aires communes toutes les places publiques intérieures et tous les lieux de circulation intérieurs – halls, corridors, foyers – auxquels l'ensemble de la clientèle du lieu a accès. [...]

Rappelons que l'exploitant peut, s'il le désire, interdire complètement l'usage du tabac dans son établissement. Toutefois, s'il permet que des personnes fument, il devra aménager des fumoirs ou d'autres espaces pour fumer, selon les normes, qui deviendront les seuls endroits où il sera permis de fumer.

(...)

- hôtels, motels, gîtes et établissements touristiques, pour la clientèle seulement : 40 % des aires communes et des chambres
- restaurants et établissements commerciaux où des aliments sont consommés sur place, pour la clientèle seulement : 40 % des places
- restaurants de 35 places et plus titulaires d'un permis d'établissement touristique de la catégorie « établissement de restauration », pour la clientèle seulement : 40 % des places; de plus, cet espace doit être fermé par des cloisons s'étendant du sol au plafond et être muni d'un système de ventilation assurant que la pression de l'air est négative et permettant l'évacuation directe de la fumée vers l'extérieur du bâtiment; l'ouverture qui permet de circuler entre les aires n'a pas à être munie d'une porte



Note : lorsque l'on procède à une rénovation majeure dans le restaurant, s'il s'agit d'une construction neuve ou si le lieu est transformé en restaurant, les cloisons et le système de ventilation auraient dû être installés au plus tard le 17 décembre 2001; dans les autres cas, l'aménagement doit être terminé au plus tard le 17 décembre 2009

[...]

Responsabilités de l'exploitant

C'est l'exploitant d'un lieu visé par la loi qui est responsable du respect de la loi dans ce lieu. Il ne doit pas tolérer qu'une personne fume dans un endroit où cela est interdit. Il doit indiquer au moyen d'affiches installées à la vue des personnes qui fréquentent le lieu les endroits où il est interdit de fumer. Sauf en ce qui concerne les lieux où il est totalement interdit de fumer, c'est l'exploitant qui décide s'il permet l'usage du tabac dans son établissement et, s'il le permet, il doit aménager des fumoirs ou des espaces pour fumer selon les normes de la loi. Les règles relatives à la vente et à la publicité sur les produits du tabac, le cas échéant, doivent être respectées.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Surveillance du respect de la loi

Le ministre de la Santé et des Services sociaux peut nommer des personnes pour remplir les fonctions d'inspecteur dans les lieux visés. Un inspecteur peut être autorisé à émettre des constats d'infraction prévoyant une amende à tout contrevenant. Une municipalité locale peut aussi nommer des inspecteurs pour surveiller le respect des mesures concernant l'usage et la vente du tabac dans tout autre lieu que les milieux de travail et les autres organismes publics.

Source : Service de lutte contre le tabagisme :
numéro sans frais 1-877-416-TABA
Courriel : loi-tabac@msss.gouv.qc.ca
www.msss.gouv.qc.ca/loi-tabac

Loi sur les établissements d'hébergement touristique

Le 7 juin 2000, l'Assemblée nationale adoptait une nouvelle loi sur les établissements d'hébergement touristique. Le règlement qui détermine les modalités d'application de cette loi est pour sa part entré en vigueur le 1er décembre 2001.

Principales dispositions :

- le permis d'exploitation des établissements d'hébergement est abrogé
- les coûts de permis d'exploitation ainsi que ceux relatifs au volet touristique du permis de restauration sont abolis
- l'exploitant devra désormais obtenir une attestation obligatoire de classification délivrée par le ministre responsable du Tourisme
- l'attestation de classification sera valide pour 24 mois, à l'exception des établissements d'enseignement pour qui cette validité sera de 48 mois

Les catégories d'établissements touchées par l'application du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique sont les suivantes : gîtes, résidences de tourisme, hôtels, auberges de jeunesse, villages d'accueil, centres de vacances, établissements d'enseignement et les campings.

- les gîtes : Cette catégorie comprend les résidences privées que leurs propriétaires ou occupants exploitent comme établissement d'hébergement. Cet établissement offre au plus 5 chambres et le prix de location comprend le déjeuner servi sur place. Ils sont classifiés en cinq catégories :

  - ✓ 0 soleil : gîte dont l'aménagement respecte les normes minimales de classification
  - ✓ 1 soleil : gîte au confort élémentaire, dont l'aménagement et les services sont conformes aux normes de qualité
  - ✓ 2 soleils : gîte de bon confort, doté d'un aménagement de bonne qualité, qui fournit quelques services et commodités
  - ✓ 3 soleils : gîte très confortable doté d'un aménagement de qualité appréciable et qui offre plusieurs services et commodités
  - ✓ 4 soleils : gîte de confort supérieur doté d'un aménagement de qualité remarquable et qui offre un éventail de services et de commodités
  - ✓ 5 soleils : gîte de confort exceptionnel doté d'un aménagement haut de gamme et qui offre une multitude de services et de commodités

- les résidences de tourisme : cette catégorie regroupe les chalets, les appartements ou les maisons meublées qui comprennent obligatoirement une cuisinette et une ou plusieurs chambres. La classification est semblable à celle du gîte, sauf qu'elle possède 4 sous-catégories au lieu de 5, et qu'il s'agit d'étoiles au lieu de soleil

- les villages d'accueil : cette catégorie regroupe les établissements qui offrent l'hébergement, le déjeuner, le repas du midi ou du soir dans des familles recevant un maximum de six personnes, ainsi que des activités d'animation de groupe. Les sous-catégories sont semblables à celles des résidences de tourisme. On parle également d'étoiles pour les sous-catégories (4)

Si vous ne détenez pas de classification pour votre établissement :

1) au cours des prochaines semaines, la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) vous transmettra le formulaire Demande de classification ainsi qu'une facture couvrant les frais annuels de classification (190 $ pour les centres de vacances et les auberges de jeunesse, 190 $ plus 4 $ par unité d'hébergement pour les autres catégories d'établissement)

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

2) une fois le formulaire rempli, vous devrez le retourner à la CITQ avec votre paiement dans un court délai

3) un conseiller en classification de la CITQ communiquera avec vous pour prendre rendez-vous. Au cours de sa visite, il recueillera les renseignements nécessaires à la classification de votre établissement; puis, votre dossier sera traité à la CITQ dans un court délai

4) la CITQ vous transmettra le résultat de la classification de votre établissement* ainsi que le formulaire Demande d'attestation; vous devrez remplir ce formulaire et le retourner à Tourisme Québec accompagné du document confirmant la classification de votre établissement

5) Tourisme Québec vous transmettra par la suite l'attestation de classification de votre établissement; cette attestation prendra la forme d'un panonceau qui devra être affiché à l'extérieur de votre établissement.

* Si vous souhaitez que la classification de votre établissement soit révisée, vous devez communiquer avec la CITQ.

Source : bonjourquebec.com/mto/programmes

Taxe sur l'hébergement

Informations générales

La taxe sur l'hébergement assure le financement du Fonds de partenariat touristique mis sur pied pour soutenir et renforcer l'industrie touristique québécoise. Elle s'applique dans toutes les régions touristiques du Québec qui en ont fait la demande par l'entremise de leur association touristique.

La taxe sur l'hébergement est de 2 $ par nuitée. Elle est perçue chaque fois qu'une unité d'hébergement est fournie pour plus de six heures par jour dans un établissement visé.

Cette taxe ne s'applique pas à la location :

- d'un espace de camping
- d'une unité d'hébergement dans un établissement d'enseignement, une auberge de jeunesse ou un centre de vacances
- d'une unité d'hébergement pour une durée de moins de six heures ou pour une période de plus de 31 jours consécutifs

Inscription au fichier de la taxe sur l'hébergement

Vous devez être inscrit si :

- vous exploitez un établissement visé par la taxe sur l'hébergement
- cet établissement se trouve dans une région touristique où la taxe s'applique

Vous pouvez vous inscrire en utilisant la Demande d'inscription (LM-1).

Autres renseignements disponibles sur le Web :

- comment facturer la taxe sur l'hébergement
- comment remettre la taxe perçue
- documents pertinents (formulaires et publication)

Source : www.revenu.gouv.qc.ca/fr/entreprise/taxes/autres/hebergement

Permis de préparation générale d'aliments

Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) est responsable de la gestion des permis émis en vertu de la Loi sur les produits alimentaires. Le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA), qui fait partie du MAPAQ, voit à son application et contribue ainsi à la protection de la santé publique et à l'amélioration de la santé animale en exerçant une surveillance de toute la chaîne alimentaire.

Depuis décembre 2001, le restaurateur n'a plus à se procurer le permis d'établissement de restauration. Vous devez posséder un permis alimentaire si vous préparez ou gardez chauds ou froids des aliments en vue de les vendre ou de les servir, moyennant rémunération, à des consommateurs ou à des bénéficiaires. Chaque lieu ou véhicule servant à l'une de ces activités doit faire l'objet d'un permis distinct.

Définition de préparation (en vertu du règlement sur les aliments) :
Abattre, assaisonner, chauffer, coaguler, concentrer, confire, congeler, cuire, décongeler, décoquiller, découper, dépecer, dépiauter, déshydrater, désosser, emballer, enrober, évaporer, éviscérer, extraire, façonner, fermenter, fileter, filtrer, fumer, garnir, griller, hacher, laver, mariner, mélanger, mettre en conserve, mirer, morceler, moudre, mouler, parer, pasteuriser, peler, piquer, presser, réchauffer, réemballer, saler, saigner, saumurer, saurer, sécher, torréfier, trancher, de même que maintenir chaud ou froid.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Nature du permis :

- **restaurateur**
  toute personne qui sert ou vend des repas ou des collations à des fins de consommation et moyennant rémunération

- **vente au détail**
  toute activité consistant à vendre des produits alimentaires à des acheteuses et acheteurs ou à des usagères ou usagers, à des fins de consommation ou d'usage et non de revente, à l'exclusion des repas et des collations

- **fourniture de services moyennant rémunération**
  toute opération de préparation d'aliments offerts à des consommatrices et des consommateurs, effectuée par l'exploitante ou l'exploitant d'un lieu moyennant rémunération

Catégories de permis :

- **sans but lucratif**
  réservée aux individus, de même qu'aux groupes, aux associations bénévoles ou aux organismes reconnus détenant une charte, dans la mesure où les gains sont utilisés exclusivement à des fins non lucratives prévues à la charte

- **maintenir chaud ou froid**
  réservée aux exploitantes ou exploitants d'un lieu ou d'un véhicule dont les activités consistent uniquement à maintenir chauds ou froids des aliments, sans en faire d'autre préparation

- **préparation générale**
  toute exploitante ou tout exploitant d'un lieu ou d'un véhicule où se font des activités de préparation d'aliments qui ne sont pas visées spécifiquement par les deux catégories précédentes

- **événements spéciaux**
  autorise son titulaire à exploiter un lieu ou un véhicule où se font les opérations de préparation d'aliments, en vue de la vente ou de services moyennant rémunération, lorsque la personne exerce ses activités pour une période de 30 jours consécutifs ou moins

Exigences* :

- installations réservées à la préparation d'aliments
- eau potable courante chaude et froide
- appareil de distribution de savon liquide ou en poudre
- établissement conforme aux dispositions de la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles (LPTAA)

*Note : à moins que vos activités ne consistent uniquement à maintenir chauds ou froids des aliments.

Coût des permis
Le coût des permis est ajusté chaque année, selon l'évolution de l'indice des prix à la consommation pour le Canada pour la période de 12 mois se terminant le 30 septembre de l'année précédente, tel que déterminé par Statistique Canada. Le permis n'est ni remboursable ni transférable.

Exemples de coûts (2003) :
- sans but lucratif : 23 $ par année
- maintenir chaud ou froid : 146 $ par année
- préparation générale : 204 $ par année
- Événements spéciaux :
  - ✓ 23 $ pour la 1ère journée d'activité
  - ✓ 6 $ pour chaque jour additionnel (période de 30 jours consécutifs ou moins)

Ne sont pas tenues de posséder un permis alimentaire les personnes qui ne font que :

- le parage des parties non comestibles
- le lavage à l'eau et l'emballage des fruits et légumes frais entiers
- l'emballage des œufs de consommation en coquille
- l'infusion, la dilution ou la reconstitution avec de l'eau d'un produit sec ou concentré pour le servir directement, en portion individuelle, sans chauffage subséquent de cette portion
- la réfrigération des boissons, de la glace et des glaces aromatisées

Sont exemptées également du permis alimentaire, les personnes suivantes :

- le titulaire d'un permis de préparation aux fins de vente en gros délivré par le MAPAQ pour le lieu en question
- la personne qui exploite une garderie
- le producteur agricole visé à la Loi sur les producteurs agricoles qui fait :
  - ✓ la préparation des produits de l'érable, ou...
  - ✓ la préparation des produits apicoles, ou...
  - ✓ la préparation des œufs de consommation en coquille, ou...
  - ✓ la conservation au froid des fruits et légumes frais entiers...

  provenant exclusivement de son exploitation et qui les vend au détail sur le site de son exploitation

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

- le pêcheur commercial titulaire du permis visé à la Loi sur les pêches :
  - ✓ qui effectue la saignée, l'éviscération, le lavage, la congélation ou la cuisson de crustacés entiers...
  - ✓ ou la conservation au froid des produits d'eau douce ou des produits marins...
  - ✓ et vend au détail ses produits au lieu de débarquement

Sources MAPAQ. (2001), Guide préparé à l'intention des exploitants et exploitantes d'établissements de restauration et de vente au détail d'aliments, 46 p.
Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA) du MAPAQ. Service de la gestion des permis :
1-800-463-6210 ou (418) 380-2130
courriel : dga@agr.gouv.qc.ca
www.agr.gouv.qc.ca/qasa/cqiasa/cqiasa.htm

Société canadienne des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique (SOCAN)

La SOCAN est une société de gestion collective de droits d'exécution publique, ce qui signifie qu'elle administre les droits d'exécution du répertoire musical mondial, qu'elle perçoit les droits de licence et qu'elle verse les redevances aux membres canadiens et aux sociétés internationales affiliées.

Si vous utilisez de la musique en public, vous devez vous procurer une licence de la SOCAN et régler le tarif approprié tel qu'établi par la Commission du droit d'auteur du Canada. Le coût d'une licence de musique dépend de nombreux éléments, dont où et quand la musique est utilisée, le nombre de places de la salle et le type d'événement qui a lieu. En fait, il y a plus de 20 différentes licences ou tarifs fixés par la Commission du droit d'auteur du Canada pour accommoder les différentes utilisations musicales. Il se peut que vous ayez besoin de plusieurs licences selon l'utilisation particulière que vous faites de la musique. Un exemple :

15A	Musique de fond	10,96 ¢ par pied carré (1,18 $ par mètre carré)

Division du Québec
600, boul. de Maisonneuve Ouest, bur. 500
Montréal (Québec) H3A 3J2
Tél. : (514) 844-8377 Sans frais : 1-800-79 SOCAN (1-800-797-6226)
Téléc. : (514) 849-8446
Source : www.socan.ca

Guilde des musiciens du Québec

La Guilde des musiciens du Québec s'est donné pour mission de défendre et de promouvoir les intérêts économiques, sociaux, moraux et professionnels de ses membres qui sont tous des musiciens pigistes. Elle les représente dans tous les cas où il est dans l'intérêt général de le faire et collabore à cette fin avec toute organisation dont les objectifs sont semblables. Le contrat écrit est l'outil fondamental dont se sert la Guilde pour défendre ses membres.

Le contrat procure au musicien un document qui fait état du cachet minimal établi par la Guilde ainsi que des exigences minimales au chapitre des conditions de travail, dont l'obligation du producteur de cotiser au fonds de pension de l'artiste.

En plus d'établir les conditions de travail, la Guilde fait la promotion des intérêts de ses membres en leur offrant des services juridiques et des régimes d'assurance. Elle exerce aussi des pressions auprès des organismes gouvernementaux pour les amener à adopter des dispositions législatives qui lui soient favorables.

En échange de ces services, les membres versent un droit annuel et des cotisations équivalant à au moins 3 % de leur cachet. Toutes les cotisations des musiciens au régime de pensions sont versées exclusivement par le producteur.

2021, avenue Union, bureau 800
Montréal, (Québec) H3A 2S9
Téléphone : (514) 842-2866 ou 1-800-363-6688
Télécopieur : (514) 842-0917
Courriel : info@guildedesmusiciens.com

Source : www.guildedesmusiciens.com

Déclaration des pourboires

Que vous receviez directement (à titre de serveur par exemple) ou indirectement (à titre de commis débarrasseur par exemple) des pourboires dans un établissement couvert par les mesures relatives aux pourboires, vous devez les déclarer par écrit à votre employeur à la fin de chaque période de paie.Votre employeur est donc dans l'obligation de recevoir votre déclaration de pourboires et d'en tenir compte en totalité.

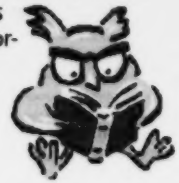
Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Important

- le pourboire est la propriété exclusive de l'employé ou des employés lorsqu'ils utilisent un régime de partage

Lorsque le pourboire est inclus dans le montant total inscrit sur l'addition, votre employeur ne peut déduire de ce pourboire les frais liés à l'utilisation d'une carte de crédit que dans la proportion des frais attribuables au pourboire



Comment déclarer les pourboires

Le ministère du Revenu vous demande :

- de remplir le livret Registre et déclaration des pourboires (TP-1019.4), ou un équivalent
- de signer cette déclaration de vos pourboires
- de remettre votre déclaration à votre employeur

Votre signature attestera que les informations que vous avez fournies sont véridiques. Conservez la partie qui vous est adressée. Vous aurez ainsi une copie des données que votre employeur fournit au Ministère.

Source : www.revenu.gouv.qc.ca/fr/particulier/votre_situation/pourboire/declaration.asp

Mes NOTES...

Permis d'alcool

Le texte présenté ci-dessous ne constitue pas un texte légal et est présenté à titre indicatif

En fonction des besoins, les entreprises agrotouristiques peuvent fabriquer des boissons alcooliques, en vendre ou seulement en servir.

A) Fabrication de boissons alcooliques

Une entreprise qui veut produire des boissons alcooliques a trois possibilités :

1) fabriquer du vin, du cidre, de l'hydromel (à base de miel), de la mistelle (moût additionné d'alcool ou d'eau-de-vie et titrant de 15 % à 20 % d'alcool), de liqueurs (plus de 23 % d'alcool), des boissons à base de petits fruits ainsi qu'à base de sève ou de sirop d'érable
2) fabriquer de la bière
3) fabriquer des alcools et des spiritueux (distillateur)

Dans le premier cas, l'entreprise peut demander un permis de production artisanale. Avec ce permis, la production ne peut être faite qu'à partir de matières premières récoltées sur l'exploitation agricole visée. Par contre, le producteur peut ajouter des alcools achetés à la Société des alcools du Québec (SAQ) pour le mélanger à ses produits. Dans le cas du raisin, l'entreprise peut s'enquérir de certaines autres modalités auprès de la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ).

Ce permis autorise aussi la vente des produits fabriqués sur les lieux de fabrication ainsi que leur consommation sur place ou à un autre endroit. L'entreprise peut également vendre ses produits à la SAQ ou à l'extérieur du Québec mais, dans le cas de la vente aux établissements licenciés autorisés à vendre pour la consommation sur place, elle doit apposer sur chaque bouteille un autocollant de contrôle de la RACJ au moment de la vente.

L'entreprise doit être reconnue et enregistrée comme producteur agricole par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) et doit détenir un minimum :

- d'un hectare de vigne dont au moins 2 500 ceps en production dans le cas d'un producteur de vin
- d'un hectare de pommiers en production dans le cas d'un producteur de cidre
- d'un hectare de petits fruits dans le cas d'un producteur de boisson alcoolique à base de petits fruits
- de 100 ruches dans le cas d'un producteur d'hydromel
- de 4 000 entailles dans le cas d'un producteur de boisson alcoolique à partir de sève ou de sirop d'érable

Pour en savoir DAVANTAGE...

Au 1er avril 2003, les frais d'étude et de publication dans un journal local étaient de 210 $ et les frais annuels de 284 $. Ces frais sont les mêmes que l'entreprise fabrique une ou plusieurs des boissons alcooliques mentionnées pourvu qu'elles soient déclarées et inscrites sur le permis.

Dans le deuxième cas, l'entreprise peut aussi demander un permis de producteur artisanal de bière. Avec ce permis, elle peut généralement fabriquer de la bière à partir de matières premières achetées. L'entreprise ne peut vendre ses produits pour consommation à l'extérieur du lieu de fabrication sauf en les vendant à la SAQ ou en les expédiant à l'extérieur du Québec.

Pour la consommation sur les lieux de production, elle doit obtenir un permis autorisant la vente pour consommation sur place (permis de restaurant), si la Commission de protection du territoire agricole le permet.

Au 1er avril 2003, les frais d'étude et de publication dans un journal local étaient de 210 $ et les frais annuels de 284 $.

Dans le troisième cas, l'entreprise peut avoir un permis de distillateur, qui est un permis industriel et non un permis artisanal. Normalement, avec ce permis, on ne peut fabriquer que des alcools ou des spiritueux par distillation de boissons alcooliques. L'entreprise peut aussi acheter ou importer des boissons alcooliques pour les mélanger aux produits qu'elle fabrique. Cependant, l'entreprise ne peut vendre sa production qu'à la SAQ ou à l'extérieur du Québec mais elle peut faire déguster ses produits sur place.

Au 1er avril 2003, les frais d'étude et de publication dans un journal local étaient de 210 $ et les frais annuels de 2 851 $ (pour une production de moins de 3 000 hl). De plus, l'entreprise doit payer des droits d'accise équivalant à 11 $/litre titrant à 100 % au Gouvernement fédéral, qui exige une caution de 200 000 $ sur les avoirs des actionnaires (excluant les biens meubles et immeubles); cette caution devrait être abaissée à 5 000 $ en 2003.

B) Vente de boissons alcooliques

Qu'elle fabrique ou non des boissons alcooliques, une entreprise qui veut en vendre pour consommation sur place a deux possibilités : vente à l'année ou vente ponctuelle.

Dans le premier cas, l'entreprise peut demander un permis de restaurant pour vendre si la Commission de protection du territoire agricole le permet. Avec ce permis, on peut vendre n'importe quelle boisson alcoolique ou n'importe quel alcool ou spiritueux à l'occasion d'un repas.

Au 1er avril 2003, les frais d'étude et de publication dans un journal local étaient de 205 $ et les frais annuels de 480 $.

Dans le deuxième cas, l'entreprise peut demander un permis de réunion pour vendre. Avec ce permis, on peut aussi vendre ou servir n'importe quelle boisson alcoolique ou n'importe quel alcool ou spiritueux à l'occasion d'un événement. L'entreprise peut imposer des droits d'entrée pour cet événement mais elle ne peut y faire un gain pécuniaire.

Au 1er avril 2003, le coût était de 70 $ par jour d'exploitation et par pièce ou terrasse dûment indiquée. La demande doit normalement être faite 15 jours avant l'événement et le titulaire ne peut obtenir plus de trois permis par année.

C) Service de boissons alcooliques

Enfin, une entreprise qui ne fabrique pas de boissons alcooliques et qui veut en servir a deux possibilités : un service à l'année ou un service ponctuel.

Dans le premier cas, l'entreprise peut demander un permis de restaurant pour servir. Avec ce permis, on peut servir n'importe quelle boisson alcoolique qui n'est pas un alcool ou un spiritueux à l'occasion d'un repas. Ces boissons alcooliques peuvent aussi être apportées par les clients.

Au 1er avril 2003, les frais d'étude et de publication dans un journal local étaient de 205 $ et les frais annuels de 480 $.

Dans le deuxième cas, l'entreprise peut demander un permis de réunion pour servir. Avec ce permis, on peut servir n'importe quelle boisson alcoolique ou n'importe quel alcool ou spiritueux à l'occasion d'un événement. Par contre, on ne peut imposer de droits d'entrée pour cet événement et on ne peut y faire un gain pécuniaire. Au 1er avril 2003, le coût était de 30 $ par jour d'exploitation et par pièce ou terrasse dûment indiquée. La demande doit normalement être faite 15 jours avant l'événement; elle ne peut couvrir plus de 6 jours à la fois et le titulaire ne peut en obtenir plus de trois par année.

Sources :

Régie des alcools, des courses et des jeux : www.racj.gouv.qc.ca
1-800-363-0320

Communication-Québec, Direction régionale de l'Estrie, 200, rue Belvédère Nord, Sherbrooke J1H 4A9
(819) 820-3000 ou 1-800-363-1363

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Le PENSE-BÊTE de l'agrotourisme

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

5 - L'aménagement du site

Un site bien aménagé offre un accès commode au visiteur et lui permet de s'orienter facilement sur les lieux. Le poste d'accueil ou l'entrée est simple à trouver et des indications claires permettent de se repérer aisément dans le bâtiment ou sur le terrain. Votre plan d'aménagement doit refléter l'authenticité du site en mettant en valeur les atouts naturels et les bâtis, tout en prévoyant des éléments qui conviendront aux goûts de la clientèle cible. Dans leur ensemble, les constructions et les aménagements doivent s'intégrer harmonieusement au milieu environnant..

AVANT de se lancer...

- O UN PLAN À L'ÉCHELLE du site et de son environnement immédiat

Situez les bâtiments, les infrastructures et tout autre élément représentatif du site. (ex. : l'entrée, le poste d'accueil, la résidence, l'étable, la remise, le stationnement, le puits, la fosse septique, les haies, les arbres, les cours d'eau, la ligne électrique, etc.).

Pour un bon DÉPART...

- O UN CONCEPT DIRECTEUR pour l'entreprise à définir
  - ☐ thématique p. 5.4.3
- O UN PLAN D'AMÉNAGEMENT tenant compte des projections d'expansion de l'entreprise (clientèle services, production)

Avant d'entreprendre des travaux, mettez le plan à jour et présentez-le aux autorités compétentes. L'inspecteur municipal ou le service d'urbanisme vérifiera s'il respecte la réglementation municipale et le plan d'urbanisme en vigueur.

- O CONFORMITÉ DE L'ACCÈS PRINCIPAL au site
  - ☐ soumettre le plan d'aménagement aux autorités compétentes responsables du réseau routier concerné :
    - △ routes numérotées : au ministère des Transports du Québec (MTQ) p. 5.4.3
    - △ autres routes : aux municipalités concernées

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour un bon DÉPART...

- ☐ respecter la réglementation sur la signalisation hors de l'exploitation :
  - △ réglementation municipale ou MTQ selon la responsabilité du réseau routier
  - △ charte de la langue française

  sur l'exploitation :
  - △ réglementation municipale
  - △ charte de la langue française

p. 5.4.2

La réglementation sur la signalisation régit la distance des panneaux d'affichage par rapport à la route, leurs dimensions, la nature des matériaux à utiliser, les normes en graphisme, etc.

- ☐ éclairage adéquat lors des heures de visite
- ☐ accès facile pour toutes les clientèles visées

O ACCÈS FACILE AU STATIONNEMENT pour les voitures et autres moyens de transport

- ☐ positionnement adéquat en fonction :
  - △ des autres éléments du site, notamment la proximité au poste d'accueil
  - △ des types de sol et du drainage du site (ex. : éviter un secteur marécageux)
- ☐ dimensions adaptées à l'achalandage prévu :

p. 5.8.2

  - △ vérifier avec la municipalité si elle exige un nombre minimal de cases de stationnement
  - △ individus (auto, moto, vélo, motorisé, etc.)
  - △ groupes (autobus)
  - △ personnes handicapées
- ☐ matériaux appropriés (gravier, asphalte, pavé uni, etc.) assurant une surface bien drainée en tout temps
- ☐ panneau(x) indiquant clairement l'emplacement du stationnement

O HARMONISATION VISUELLE du site

- ☐ respect de l'authenticité du site (patrimoine bâti)
- ☐ aménagement paysager
- ☐ éclairage de mise en valeur du site
- ☐ affichage d'identification et de signalisation sur le site
- ☐ propreté et entretien du site (incluant les bâtiments)
- ☐ matériaux et couleurs utilisés pour les bâtiments et les autres éléments sur le site (clôtures, enclos, etc.)
- ☐ mobilier (bancs, tables de pique-nique, balançoires, boîtes à fleurs, poubelles etc.) intégré au site et au concept directeur
- ☐ environnement visuel et sonore

Quand vous déterminez l'emplacement des sites de rassemblement, n'oubliez pas de tenir compte de l'impact visuel et sonore en périphérie (ex. : beauté d'un étang à proximité, bruit causé par un chien aboyeur ou par le fonctionnement d'un séchoir à foin, etc.).

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour un bon DÉPART...

- O VOIES DE CIRCULATION fonctionnelles
  (largeur adéquate ou accotements en nombre suffisant) pour l'entrée et la sortie simultanées des véhicules sur le site

- O POSTE D'ACCUEIL approprié
  - ☐ situé à un endroit stratégique, en évidence et facile d'accès
  - ☐ panneaux indiquant clairement l'emplacement du poste d'accueil
  - ☐ affiches indiquant :
    - △ heures d'ouverture
    - △ tarifs et taxes en vigueur (incluses ou non)
    - △ modes de paiement (comptant, carte de crédit, chèque, carte bancaire, etc.)
    - △ plan du site
    - △ permis d'exploitation
    - △ certificats de secourisme ou autres (de reconnaissance) et sceaux de qualité (alimentation, hygiène, environnement, etc.)
    - △ langue(s) parlée(s)
    - △ animaux de compagnie acceptés ou non sur le site
  - ☐ sonnette permettant à la clientèle de signaler sa présence

- O BÂTIMENT PRINCIPAL accueillant
  - ☐ aire de rassemblement des visiteurs (dégustations, animation, etc.)
  - ☐ abri temporaire :
    - △ contre l'insolation (soleil)
    - △ contre la pluie
    - △ aire de repos

- O AUTRES AMÉNAGEMENTS
  - ☐ bâtiment ou stand pour la vente de produits
  - ☐ aire de jeux sécuritaire pour les enfants
  - ☐ tables de pique-nique :
    - △ en nombre suffisant
    - △ avec parasol
  - ☐ aménagement pour les animaux intégrés au site assurant la sécurité maximale aux visiteurs

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pratiques SOUHAITABLES...

- O RÉÉVALUATION DU PLAN D'AMÉNAGEMENT selon le rendement de l'entreprise
  - ☐ rendement de l'entreprise
  - ☐ offrir assez d'espace pour la clientèle reçue

- O ACCÈS SECONDAIRES au site (par rapport aux autres réseaux)
  - ☐ par sentiers aérobiques (pédestres, cyclables, ski de fond, raquette, etc.)
  - ☐ par sentiers motorisés (VTT, motoneiges)

- O STATIONNEMENT
  - ☐ support pour les vélos
  - ☐ espace distinct bien identifié par type de véhicules (vélo, moto, motorisé, autobus, etc.)
  - ☐ espace réservé répondant aux normes pour les véhicules transportant des personnes handicapées

- O AIRES DISTINCTIVES réservées aux fumeurs et non-fumeurs
  (voir fiche n° 4 : La réglementation et les permis dans la section: Pour en savoir davantage... : Loi sur le tabac)

Mes NOTES...

Pour en savoir DAVANTAGE...

Suggestion de LECTURE

- Diorio, D. (2001), Proposition d'aménagement et de développement pour la mise en valeur de l'offre agrotouristique du site du Centre d'Initiative en Agriculture de la Région de Coaticook (CIARC) pour l'été 2001, Département de géographie et télédétection, Université de Sherbrooke, rapport de baccalauréat, 89 p.

Contenu : exemple d'étude de cas visant un plan d'action pour la mise en valeur d'un site

Où le consulter : Bibliothèque de l'Université de Sherbrooke

Plan directeur de l'entreprise

L'entreprise a un nom, une mission, des mandats, des orientations et un modèle de fonctionnement prévu par ses fondateurs et qu'applique une direction (l'entrepreneur). C'est ce qu'on appelle la structure organisationnelle de l'entreprise. La voie empruntée par l'entreprise découle d'une vision globale des activités et du développement projeté, à court, moyen et long terme. C'est en bref, toutes les choses qu'on souhaite réaliser dans l'entreprise et qui devraient se faire selon les capacités du site et une connaissance approfondie du marché réel et potentiel.

Concept d'aménagement (plan directeur d'aménagement)

Construit à partir du plan directeur de l'entreprise, mais lui servant également de guide, le concept d'aménagement du site (ou plan directeur d'aménagement comporte des éléments qui reflètent l'authenticité du site et la culture organisationnelle de l'entreprise (ses valeurs : traditions, esthétisme, etc. - ses principes : développement durable, etc.). À cette étape de l'élaboration du concept d'aménagement sont également mises en adéquation des données relatives aux goûts de la demande (préalablement ciblée par une direction compétente) et l'offre agrotouristique environnante. Dans cet esprit, le concept d'aménagement se veut un découpage du site sous forme d'aires circonscrites. Il identifie les principales composantes du site : aire d'administration, aire d'accueil, aires des services sanitaires et de rangement, aire de restauration; aire de production, etc. Ce concept aura comme finalité la concrétisation de l'aménagement du site dans le respect des principes directeurs de l'entreprise agrotouristique.

Accès à une route : Loi sur la voirie

Art. 22 : Le ministre des Transports du Québec peut interdire ou limiter l'accès à une route, aux endroits qu'il détermine.
Art. 23 : La personne voulant utiliser un terrain qui nécessite un accès à une route doit, avant de construire cet accès, obtenir l'autorisation du ministre. Lorsque le ministre autorise la construction d'un accès, il en détermine la localisation et les exigences de construction. Les travaux de construction de l'accès sont aux frais du propriétaire qui en assume également l'entretien.
Source : publicationsduquebec.gouv.qc.ca (voir Lois et règlements)

Affichage
Règlements d'application de la Charte de la langue française

Art. 2 : Sous réserve de l'art. 3, l'affichage de l'Administration relatif à des activités de nature similaire à celles d'entreprises commerciales peut être fait à la fois en français et dans une autre langue, pourvu que le français y figure de façon nettement prédominante au sens du règlement qui précise la portée de cette expression pour l'application de la Charte de la langue française, sauf :

1- si cet affichage est fait sur des panneaux-réclame, sur des affiches ou sur tout autre support d'une superficie de 16 mètres carrés ou plus et visible de tout chemin public au sens de l'art. 4 du Code de la sécurité routière...

Art. 15 : La publicité commerciale d'une entreprise, présentée sur panneaux-réclame, sur des affiches ou sur tout autre support d'une superficie de 16 mètres carrés ou plus et visible de tout chemin public, au sens de l'art. 4 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24-2), doit être faite uniquement en français à moins que cette publicité ne soit située sur les lieux mêmes des établissements de cette entreprise.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Art. 27 : Peut figurer comme spécifique dans une raison sociale, une expression tirée d'une autre langue que le français, à la condition qu'elle soit accompagnée d'un générique en langue française.

Source :
www.olf.gouv.qc.ca/charte/reglements/regcommaffaires1.html

Politique de signalisation touristique

Critères d'admissibilité et étapes à suivre (mars 2002) :

Pour être admissible à la signalisation touristique, l'équipement doit répondre à tous les critères de base et à tous les critères spécifiques associés à sa catégorie, et ce, pendant les trois années que dure le contrat.

1. Le propriétaire d'une entreprise touristique fait sa demande d'admissibilité auprès de son association touristique régionale (ATR). Celle-ci vérifie si l'entreprise répond aux critères et recommande ou non son admissibilité à Tourisme Québec. L'association peut exiger des frais d'étude de dossier (200 $ au maximum)

2. Tourisme Québec statue sur l'admissibilité de l'entreprise et retourne sa décision à l'association touristique régionale

3. Si Tourisme Québec a accordé l'admissibilité, l'association touristique complète la demande de signalisation par un plan montrant la localisation de tous les panneaux nécessaires. L'ATR transmet tous les documents aux Associations touristiques régionales associées du Québec (ATRAQ) pour une demande de contrat de signalisation

4. L'ATRAQ analyse la demande de signalisation et obtient du ministère des Transports, si un espace de signalisation est disponible, les autorisations nécessaires pour l'installation des panneaux de signalisation touristique. Dans l'affirmative, l'ATRAQ prépare un contrat et l'expédie à l'entreprise

5. L'entreprise signe le contrat et acquitte les droits exigés. Le contrat signé est retourné à l'ATRAQ, qui fabrique les panneaux et les installe

À la fin du contrat de signalisation (d'une durée de trois ans), l'entreprise doit faire une demande de renouvellement de signalisation en suivant toutes les étapes précédentes. Un maximum de trois entreprises peuvent être signalées à une même intersection ou sortie d'autoroute

Critères de base (mars 2002) :

- être conforme à toute législation et réglementation gouvernementale et municipale qui le régit
- être accessible par une route carrossable
- être ouvert au moins 5 jours par semaine, selon un horaire fixe (jours et heures)
- fournir des services d'accueil, par l'entremise d'une personne ou d'un tableau interprétatif qui accueille et renseigne les visiteurs
- être mentionné (ou être admissible à une mention) dans un guide touristique régional produit par les associations touristiques régionales (ATR) et reconnu par Tourisme Québec
- offrir, sur le site ou à proximité, des espaces de stationnement aménagés, accessibles et repérables du site
- fournir des toilettes accessibles au public
- recevoir la clientèle de passage, c'est-à-dire les clients qui n'ont pas de réservation, et offrir ses services sur une base individuelle

Critères spécifiques pour la ferme agrotouristique et la ferme cynégétique (mars 2003) :

- respecter les critères de base
- affecter du personnel à l'accueil des visiteurs
- posséder une assurance responsabilité
- être mentionné dans un guide touristique régional ou sectoriel avec rubrique d'information détaillée* et offrir un dépliant

- ferme agrotouristique :
  - ✓ être un producteur agricole reconnu selon la Loi sur les producteurs agricoles (voir fiche n°1 : *L'agrotourisme...* dans la section *Pour en savoir davantage*)
  - ✓ proposer une interprétation de l'agriculture selon l'une des formules suivantes :
    - uniquement par des visites guidées ou des démonstrations, 5 jours par semaine, au moins 4 fois par jour selon un horaire fixe (jours, heures) et annoncer l'horaire à l'entrée principale de l'établissement

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

- par une combinaison de visites guidées sur demande et la présence d'un minimum de matériel d'interprétation (par exemple : des tableaux interprétatifs, des documents audio visuels, des expositions d'objets, etc.), lorsque aucun guide touristique n'est disponible

- par une visite libre du lieu d'interprétation aménagé qui contient du matériel d'interprétation détaillé et complet (par exemple : des tableaux interprétatifs, des documents audiovisuels, des expositions d'objets, etc.), permettant une visite éducative

- ferme cynégétique :

  ✓ être une ferme d'élevage de gibier où est pratiquée une activité de prélèvement (chasse) régie par un code d'éthique adopté par les éleveurs

  ✓ détenir un permis de ferme cynégétique pour les espèces exotiques ou un permis d'élevage et de ferme cynégétique pour les cerfs de Virginie selon le Règlement sur les animaux en captivité (Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune du Québec)

* Les renseignements doivent inclure l'adresse de l'entreprise, la période d'ouverture, une description de l'entreprise et de sa prestation touristique.

Critères spécifiques pour le gîte (mars 2002) :

- respecter les critères de base
- être ouvert tous les jours durant la période d'exploitation
- détenir une attestation de classification prévue à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique dans la catégorie « gîte ».

Critères spécifiques pour le vignoble, la cidrerie artisanale, le producteur artisanal de bière, de vin de petits fruits ou d'hydromel (mars 2003) :

- respecter les critères de base
- détenir un permis de la Régie des alcools, des courses et des jeux comme producteur artisanaloffrir des activités d'interprétation selon l'une des formules suivantes :

  ✓ uniquement par des visites guidées ou des démonstrations, 5 jours par semaine, au moins 4 fois par jour selon un horaire fixe (jours, heures) et annoncer l'horaire à l'entrée principale de l'établissement

  ✓ par une combinaison de visites guidées sur demande et la présence d'un minimum de matériel d'interprétation (par exemple : des tableaux interprétatifs, des documents audiovisuels, des expositions d'objets, etc.) lorsque aucun guide n'est disponible

  ✓ par une visite libre du lieu d'interprétation aménagé qui contient du matériel d'interprétation détaillé et complet (par exemple : des tableaux interprétatifs, des documents audiovisuels, des expositions d'objets, etc.), permettant une visite éducative

Signalisation touristique des attraits majeurs sur les autoroutes urbaines (mars 2002)

Certaines autoroutes entretenues par le ministère des Transports ne permettent pas la signalisation d'un grand nombre d'attraits touristiques. Il s'agit des corridors autoroutiers qui se trouvent dans les régions de Montréal, Québec, Gatineau, Trois-Rivières et Sherbrooke. C'est pourquoi la signalisation touristique est réservée à des attraits majeurs, c'est-à-dire des établissements offrant un produit touristique structurant et dont la prestation touristique est capable d'attirer et de retenir une clientèle de l'extérieur de la région et de l'extérieur du Québec (voir les critères de la politique).

Exemples de coûts pour l'installation de panneaux (juillet 2001)

Le coût est donné par panneau. Le requérant soumet une proposition de parcours qu'il souhaite que les visiteurs empruntent. Le ministère des Transports, à la demande de l'ATRAQ, statue sur le nombre de panneaux nécessaires. L'entreprise a priorité à l'intérieur d'un rayon de 20 km de son entreprise sur une autre entreprise située plus loin. Un panneau est obligatoire à chaque intersection où les visiteurs doivent changer de direction pour se rendre à l'entreprise.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Tarification pour les nouvelles demandes de signalisation touristique
et le premier renouvellement de contrat depuis le 14 avril 2003

Tarifs pour 3 ans*

Catégories	Dimensions (mm)	Types de routes	Coût triennal	Versement annuel
1	3 500 x 900	Autoroute	1 938,00 $	646,00 $
2	2 400 x 600	Route principale Route à 4 voies et plus Route à 70 km et plus	892,50 $	297,50 $
3	1 800 x 450	Autre route numérotée	581,40 $	193,80 $
4	1 500 x 380	Route non numérotée	535,50 $	178,50 $
5	1 200 x 300	Espace restreint	484,50 $	161,50 $
6	900 x 300	Espace restreint	423,30 $	141,10 $

*À partir du deuxième renouvellement de contrat, c'est-à-dire après 6 ans, les tarifs sont réduits de 25 % par rapport au tarif régulier.

Note : au printemps 2004, une augmentation d'environ 2 % est prévue.

Source : *Associations touristiques régionales associées du Québec* (ATRAQ)
Direction de la signalisation, avril 2003

Source : www.tourisme.gouv.qc.ca/mto/programmes/signalisation

Mes NOTES...

L'aménagement du site - Le pense-bête de l'agrotouriste

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Aire de stationnement

La réglementation municipale peut exiger un nombre minimal de cases de stationnement qui variera selon l'usage (hébergement, restauration, etc.). À titre de renseignements, vous trouverez ci-dessous des exemples de normes tirés de la réglementation municipale de la ville de Sherbrooke (mai 2000) et du ministère des Transports du Québec (juin 2002).

Le nombre minimal de cases de stationnement requis :

- gîte touristique : 1 case/chambre
- restaurant : 1 case/5 m² de plancher
- salle de réunion :1 case/10 m² de plancher

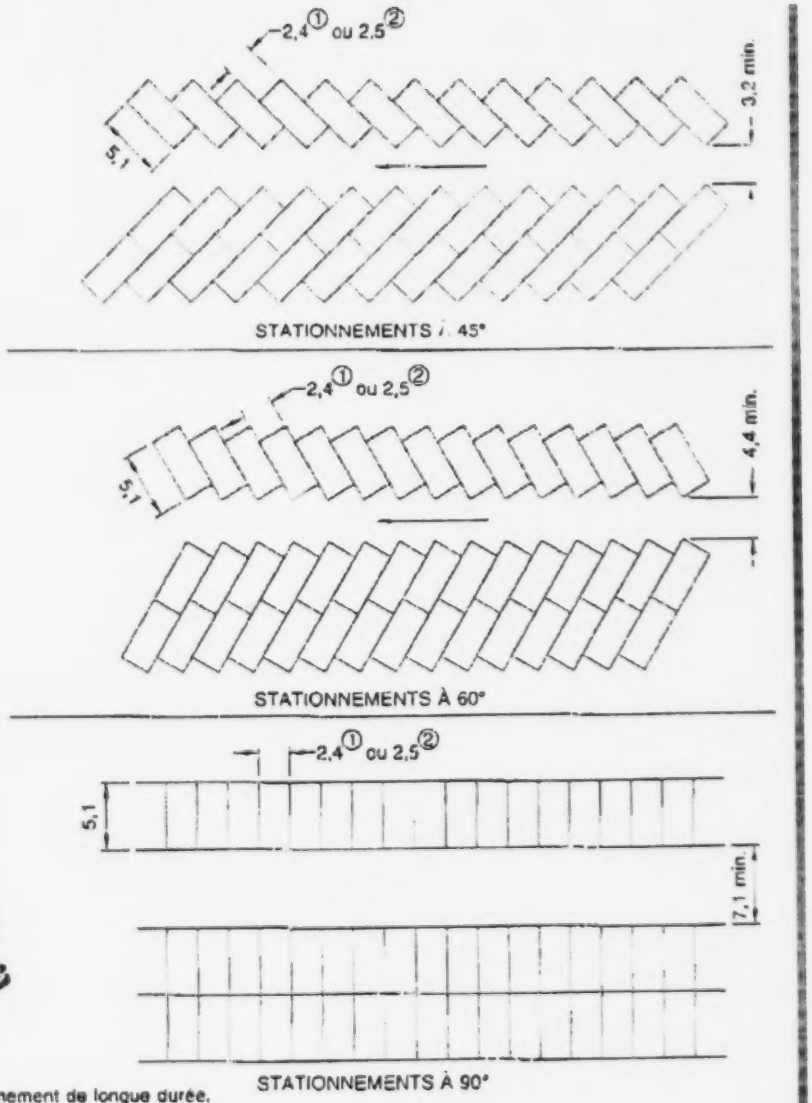
pour une automobile :
on compte une surface d'environ 12,75 m² (2,5 m largeur X 5,1 m longueur) par case de stationnement. Tenant compte des allées de circulation, on compte une surface globale de :

pour un stationnement à 45° :
20,75 m² (2,5 m X 8,3 m) par case de stationnement (allée incluse)

pour un stationnement à 60° :
23,75 m² (2,5 m X 9,5 m) par case de stationnement (allée incluse)

pour un stationnement à 90° :
30,5 m² (2,5 m X 12,2 m) par case de stationnement (allée incluse)

pour un autobus (autocar),il faut compter un espace minimal de 2,6 m (8,5 pi.) de largeur par 13,72 m (45 pi.) de longueur. Prévoir également un dégagement vertical (hauteur) de 3,8 m (12,5 pi.), en élaguant par exemple les branches trop basses d'un arbre situé à proximité du lieu où circulera l'autobus



① Stationnement de longue durée.
② Stationnement de courte durée.

Notes :

- les dimensions des espaces de stationnement proviennent du *Tome I – Conception routière*, chapitre 14 « Stationnement »;
- les cotes sont en mètres.

Source : Ministère des Transports du Québec, Normes pour le stationnement hors rue, n° 059, juin 2002

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Le PENSE-BÊTE de l'agrotourisme

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

6 - La salubrité et l'hygiène

Des équipements sanitaires salubres et bien entretenus de même que l'hygiène du personnel sont une marque de respect envers vos visiteurs. Ils démontrent votre souci de bien les accueillir et contribuent à les mettre en confiance dès le premier contact avec l'entreprise. Les équipements sanitaires doivent être simples à repérer et faciles d'accès.

AVANT de se lancer...

- O POUR LA RESTAURATION : les installations sont conformes à la réglementation sur les aliments du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)
- O LE PERSONNEL EST INFORMÉ des mesures d'hygiène élémentaire

Pour un bon DÉPART...

- O MESURES D'HYGIÈNE élémentaire p. 6.3.3
  - ☐ hygiène personnelle
  - ☐ propreté vestimentaire
- O TOILETTES
  - ☐ en nombre suffisant selon la quantité de visiteurs (consulter l'inspecteur municipal) p. 6.3.3
  - ☐ d'accès facile
  - ☐ entretien approprié (propreté, désinfection des installations, fréquence de nettoyage)
  - ☐ signalisation appropriée

Si vos activités agrotouristiques ne s'étalent que sur une courte période, comme la saison estivale par exemple, la location d'une toilette chimique peut s'avérer une alternative plus économique et pratique que l'aménagement d'installations permanentes.

- O ACCÈS À L'EAU
  - ☐ pour la consommation
  - ☐ pour le lavage des mains (disponibilité de produits nettoyants)
    - △ eau chaude
    - △ produits nettoyants (savon liquide)
    - △ brosse pour les mains (pour le personnel)
    - △ distributeur de serviettes de papier

Après la cueillette de petits fruits, les visiteurs désireront sans doute se laver les mains...

  - ☐ pour le lavage des bottes (ex. : après une visite de l'étable)

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour un bon DÉPART...

- O VÊTEMENTS PRÉVENTIFS pour le personnel et les visiteurs (selon l'exploitation et s'il y a lieu)
  - ☐ bottes (en plastique à usage unique ou réutilisables)
  - ☐ bassin de désinfection des bottes
  - ☐ sarrau
  - ☐ filet pour les cheveux
  - ☐ masque
- O CONTRÔLE DE LA VERMINE ET DES INSECTES (ex. : mouches, moustiques, etc.) pour la restauration, l'hébergement et les activités de transformation

Vérifiez que vos moustiquaires sont en bon état et que les portes sont bien ajustées.
Attention aux allées et venues des animaux domestiques! Ils peuvent faire entrer des mouches...

- O GESTION DES ORDURES
  - ☐ poubelles couvertes (facilement accessibles, en nombre suffisant, vidées et nettoyées au besoin, bien réparties sur le site, dimensions correctes et matériaux appropriés)

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pratiques SOUHAITABLES...

- O TOILETTES
  - ☐ aménagement pour les personnes handicapées (ex. : dimensions des portes, etc.)
  - ☐ commodités pour les enfants (table à langer, poubelles avec couvercle, etc.)
- O ACCÈS À L'EAU
  - ☐ pour la consommation (eau embouteillée)
- O GESTIONS DES ORDURES
  - ☐ poubelles (intégrées au site par la couleur, le matériau choisi, les dimensions, etc.)
  - ☐ gestion environnementale(compostage, recyclage, réfrigération, etc.)
    - △ diminution des produits nettoyants (ex. en hébergement : serviettes réutilisées par le client, au choix du client)
    - △ mesures incitatives à la protection de l'eau (ex. : accès pour la clientèle à un dépôt sélectif des déchets pour fins de recyclage, favoriser l'usage contrôlé de l'eau, etc.).

Mes NOTES...

Pour en savoir DAVANTAGE...

Mesures d'hygiène élémentaire :

- se laver les mains à l'eau chaude et avec du savon avant de manipuler les aliments, mais aussi chaque fois qu'il y a risque de contamination,

par exemple :

- ✓ après avoir fumé
- ✓ après avoir éternué ou s'être mouché
- ✓ après être allé aux toilettes
- ✓ après avoir touché un animal
- ✓ après avoir manipulé des viandes crues

Pour un lavage efficace des mains : mouillez, savonnez, moussez, rincez et séchez.

- recouvrez toute blessure d'un pansement imperméable et dans les cas d'une blessure aux mains, recouvrez le pansement d'un gant jetable
- évitez de manipuler des aliments si vous êtes atteint d'un maladie contagieuse comme une gastro-entérite
- utilisez un ustensile plutôt que vos mains pour manipuler les aliments aussi souvent que cela est possible
- éviter les contaminations en séparant toujours les aliments crus d'origine animale des aliments cuits ou prêts à manger

Les chiffons, torchons, guenilles et éponges peuvent transporter des micro-organismes indésirables. Prenez soin de les laver et de les rincer à chaque usage. N'oubliez pas de les assainir et de les changer régulièrement

Exemple d'assainisseur : diluez 5 ml d'hypochlorite de sodium (eau de javel) dans 1 litre d'eau. Vaporisez sur les surfaces de travail et les ustensiles, et rincez à l'eau claire

Source : Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (2003), Votre guide du consommateur, 25 p., www.agr.gouv.qc.ca

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Toilettes (W.-C.) :

Selon le code national du bâtiment - Canada 1995 (intégrant les modifications du Québec) :
Art. 3.7.4.2 :

1) Sous réserve du paragraphe 4), il faut prévoir des W.-C. tant pour les hommes que pour les femmes en supposant que le nombre de personnes est également réparti entre les deux sexes, sauf s'il est possible de prévoir, avec une précision raisonnable, la proportion des groupes d'utilisateurs dans le bâtiment
2) Supprimé. Qc
3) Supprimé. Qc.
4) Un seul W.-C. pour les deux sexes peut être installé :
   a) si le nombre de personnes établi (...) ne dépasse pas 10
   b) si le nombre d'enfants dans une garderie ne dépasse pas 15
7) Si des salles de toilettes pour hommes sont exigées au présent article, il est permis de remplacer les 2/3 des W.-C. par des urinoirs; toutefois si 2 W.-C. seulement sont exigés, 1 urinoir peut remplacer un des W.-C.
8) [...] le nombre de W.-C. exigés pour les établissements de réunion doit être conforme au tableau 3.7.4.2.A.
   Voici un extrait du tableau :

	Nombres de W.-C.	
Personnes de chaque sexe	Hommes	Femmes
1-50	1	2
51-75	2	3
76-100	2	4

10) Sous réserve du paragraphe 4), il faut prévoir, dans une habitation, au moins 1 W.-C. par groupe de 10 personnes de chaque sexe

Source : www.rbq.gouv.qc.ca/index.asp

Le PENSE-BÊTE
de l'agrotourisme

CONSEIL AGROTOURISTIQUE DES CANTONS-DE-L'EST

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

7 - La sécurité

Prévenir, prévenir et encore prévenir. Le milieu agricole fourmille de pièges de toutes sortes... Assurer la sécurité de vos visiteurs c'est une priorité, mais aussi une manière de dire : bienvenue chez nous!

AVANT de se lancer...

- O Une VISITE PRÉVENTIVE d'un responsable du service des incendies de la municipalité
- O Une POLICE D'ASSURANCE adéquate en regard de la responsabilité civile (minimum 2 millions dollars)

Pour un bon DÉPART...

- O TÉLÉPHONE accessible et identifié
- O Liste à jour des NUMÉROS DE TÉLÉPHONES des premiers répondants affichée près du téléphone et dans la trousse de sécurité
  - ☐ police
  - ☐ pompiers
  - ☐ ambulance
  - ☐ centre antipoison
  - ☐ info santé
  - ☐ pharmacies

Exemple d'une fiche d'inscription des numéros de téléphone : voir l'annexe-sécurité

- O TROUSSE DE PREMIERS SOINS complète, facilement repérable et accessible

Il est important de vérifier régulièrement le contenu de votre trousse de sécurité! (voir l' annexe-sécurité)

- O CONSIGNES DE SÉCURITÉ (en prévention des dangers)
  - ☐ pour le personnel :
    - △ liste écrite
    - △ partie intégrante de la formation
  - ☐ pour les visiteurs :
    - △ panneaux d'information
    - △ information verbale lors de l'accueil
- O ÉCLAIRAGE ADÉQUAT des accès extérieurs et intérieurs en tout temps
- O ÉCLAIRAGE DE SÉCURITÉ en cas de panne d'électricité et cas d'urgence (adapté selon l'exploitation)
- O SORTIES DE SECOURS identifiées

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est. La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Agriculture, Pêcheries et Alimentation Québec Estrie

Pour un bon DÉPART...

O EXTINCTEUR(S)

- ☐ catégorie adéquate
- ☐ en nombre suffisant
- ☐ accessible(s)
- ☐ aisément repérable(s)

O AVERTISSEURS DE FUMÉE

O PLAN D'ÉVACUATION dans les endroits appropriés

- ☐ fournir un plan au service d'incendie

O Gestion de la CIRCULATION DE LA MACHINERIE AGRICOLE

- ☐ prévoir des voies réservées
- ☐ restreindre la circulation pendant les visites
- ☐ identifier les zones ou secteurs où le visiteur et les usages agricoles peuvent se croiser
- ☐ aménager le site en fonction des usages

O SIGNALISATION PRÉVENTIVE des dangers
(ex. : réflecteurs aux entrées et sorties du site,
clôture électrique, puits, étang, marche inégale ou trop haute,
animaux, hauteur des portes, exposition aux pesticides, etc.)

Support de signalisation : sur des obstacles (roches, balles de foin, etc.), sur des panneaux, pancartes, clôture, ruban, chaînes, cages d'animaux, etc.

O CLÔTURES ET BARRIÈRES convenant à chaque type d'animal
(ex. : bisons, poules, etc.)

O ENTREPOSAGE adéquat

- ☐ des pesticides et des fertilisants
- ☐ de la machinerie et des outils
(équipements non utiles à la clientèle touristique)

O Convivialité des ANIMAUX EN LIBERTÉ
(ex. : chiens, chats, oies, poules, etc.)

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pratiques SOUHAITABLES...

- O Formation du personnel en SECOURISME ET EN RÉANIMATION CARDIAQUE

- O PLAN DE MESURES D'URGENCE (Savoir réagir au danger)

- O Connaître le plan de MESURES D'URGENCE DE LA MUNICIPALITÉ
- O Mise en évidence des consignes de mesures d'urgence liées à L'EMPLOI DE PRODUITS CHIMIQUES DE NETTOYAGE

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Suggestion de LECTURE

• Ouellette, Nicole et coll.(2000). Guide de prévention en milieu de travail à l'intention de la petite et de la moyenne entreprise. 2e édition. Direction de la prévention-inspection de la CSST, 20 p. (inclut un document encarté : Grille de sélection des moyens de prévention à l'intention de la petite entreprise)

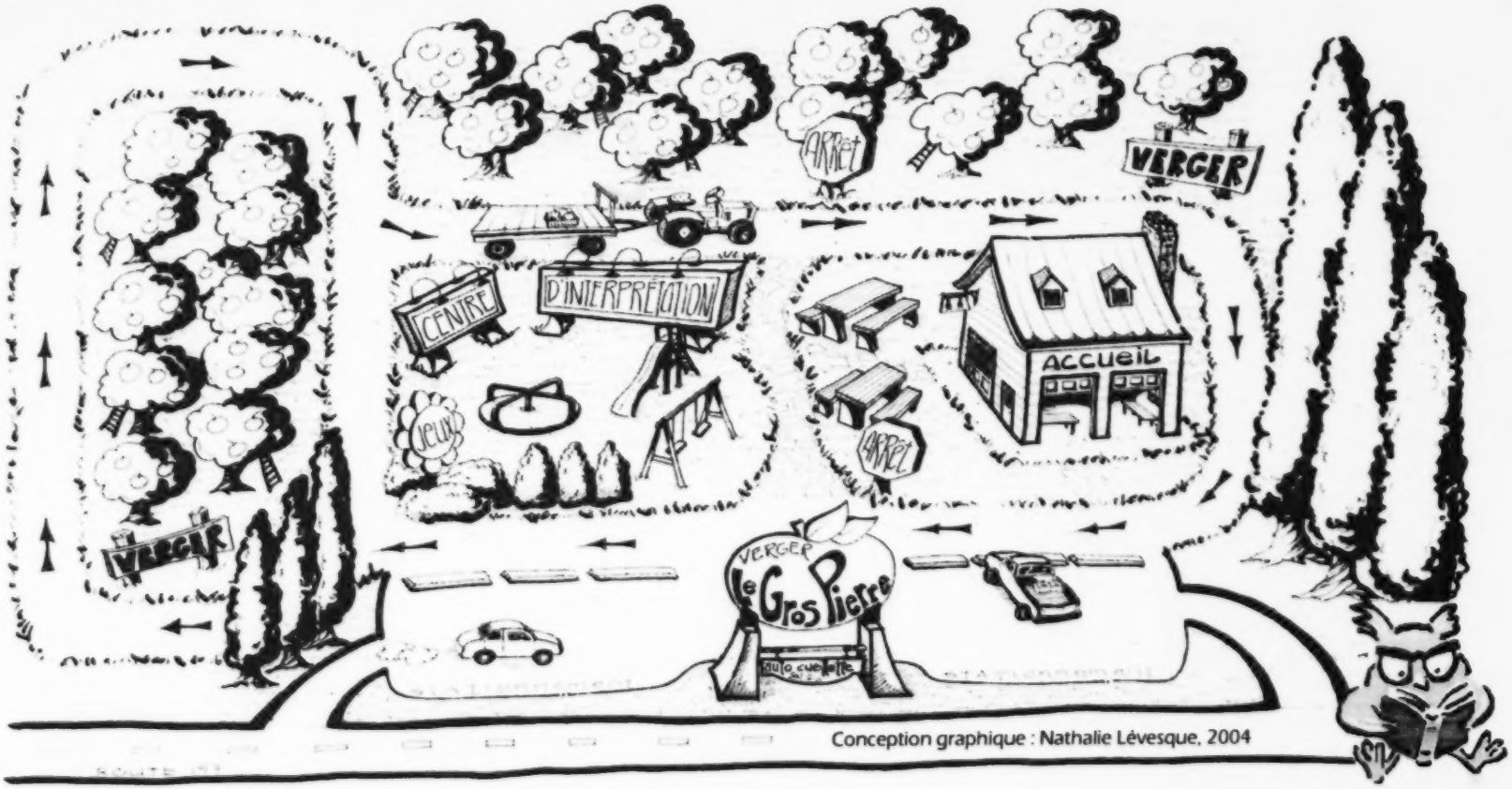
Assurance responsabilité civile des entreprises

La protection générale d'assurance responsabilité civile garantit les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison de dommages corporels, de dommages matériels ou de privation de jouissance de biens corporels survenant pendant que cette assurance est en vigueur pour autant qu'ils résultent d'un sinistre s'étant produit dans les limites territoriales de la garantie.
(Source : Promutuel Coaticook-Sherbrooke)

Bref, ce qu'il faut retenir c'est que : dès que les activités d'une entreprise changent (en l'occurrence l'ajout de nouvelles activités agrotouristiques), cette dernière doit immédiatement en informer son assureur (ou son courtier en assurances) afin de s'assurer que ces nouvelles activités et les risques inhérents sont couverts par le contrat d'assurances. Ces modifications entraîneront indéniablement une hausse du coût annuel de la police d'assurances de l'entreprise. D'autre part, certaines associations offrent des tarifs préférentiels sur différents coûts assumés par l'entreprise. C'est le cas de la Fédération des Agricotours du Québec, laquelle offre non seulement des rabais sur les assurances, mais aussi sur les cartes de crédit et chez certains fournisseurs...

Pour en savoir DAVANTAGE...

Gestion de la circulation de la machinerie agricole (exemple)



La sécurité : c'est l'affaire de tout le monde !

Exemple de consignes établies par les propriétaires du Verger Le Gros Pierre (Compton) :

- le tracteur et la voiturette qui promènent les visiteurs circulent toujours dans le sens des flèches
- le parcours comprend deux arrêts permanents et des arrêts ponctuels dans le verger selon les périodes de cueillette
- le débarquement des visiteurs se fait toujours du même côté, vers l'intérieur du site
- le chauffeur veille à ce que tout le monde demeure assis durant la promenade et vérifie sous le tracteur avant de repartir
- le tracteur a toujours priorité sur les voitures des visiteurs
- les fins de semaine de fort achalandage, du personnel supplémentaire assure le contrôle de la circulation et le stationnement sur le site
- les voitures n'ont pas accès au verger

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Formation du personnel en secourisme et réanimation cardiaque

Commission de la santé et de la sécurité du Québec
Place-Jacques-Cartier
Bureau 204
1650, rue King Ouest
Sherbrooke (Québec)
J1J 2C3
Tél. : (819) 821-5000
Sans frais : 1-800 - 668-3090
Téléc. : (819) 820 -3927
www.csst.qc.ca

Sécurité civile
200, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Tél. : (819) 820-3631
Téléc. : (819) 820-3945
Courriel : securite.civile@msp.gouv.qc.ca
www.secpub.gouv.qc.ca

Croix-Rouge canadienne (Division Québec)
84, chemin Hermitage
Magog (Québec)
Tél. : (819) 843-1029
www.croixrouge.ca

Ambulance Saint-Jean (Région 05 – Estrie)
31, rue King Ouest, bureau 417
Sherbrooke (Québec) J1H 1N5
Tél.: (819) 820-1184
Téléc. : (819) 820-8097
Courriel : mjdonahue@qc.sja.ca
www.sja.ca/french/offices/quebec/region05.asp

Plan de mesures d'urgence

C'est un outil préventif permettant de réagir rapidement et efficacement à une situation pouvant entraîner des pertes humaines et matérielles.

Un plan d'urgence adéquat doit :

- identifier les risques
- assurer la sécurité des travailleurs et des intervenants internes et externes
- permettre d'intervenir rapidement et efficacement lorsqu'une situation dangereuse se présente
- contenir les renseignements nécessaires pour faire face à une situation d'urgence
- définir les rôles et les responsabilités des différents intervenants
- réduire les risques de destruction de produits et les pertes humaines et matérielles
- réduire l'ampleur des répercussions sur l'environnement
- aider les intervenants à prendre rapidement les mesures appropriées
- réduire le temps et les coûts de rétablissement de la situation
- inspirer confiance aux intervenants, au public et à l'industrie

Source: Ménard, Luc (1999), Planification des mesures d'urgence pour assurer la sécurité des travailleurs: Guide d'élaboration d'un plan de mesures d'urgence à l'intention de l'industrie. Direction de la prévention-inspection de la CSST, 82 p.

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Annexe-SÉCURITÉ

Exemples d'inventaire du contenu d'une TROUSSE DE SÉCURITÉ

○ FAMILIALE

- ☐ 1 manuel de secourisme
- ☐ 10 tampons antiseptiques
- ☐ 5 tampons pour calmer les piqûres
- ☐ 1 onguent de premiers soins
- ☐ 2 onguents à brûlures
- ☐ 2 sachets- soulagement de démangeaisons
- ☐ 25 pansements en plastique
- ☐ 15 pansements élastiques
- ☐ 3 pansements à jointures
- ☐ 3 pansements pour bout de doigt
- ☐ 1 bandage triangulaire
- ☐ 5 compresses non adhésives (2 po. X 3 po.)
- ☐ 1 coussinet stérile (5 po. X 9 po.)
- ☐ 5 compresses non adhésives (3 po. X 3 po.)
- ☐ 1 pansement compressif stérile
- ☐ 2 bandages de gaze extensible (2 po. X 5 vg.)
- ☐ 2 compresses oculaires stériles
- ☐ 1 diachylon
- ☐ 1 compresse froide instantanée
- ☐ 2 abaisse-langue pouvant servir d'éclisses pour immobiliser les doigts
- ☐ 1 forceps de premiers soins
- ☐ 1 ciseau
- ☐ 1 paire de gants au latex
- ☐ 4 comprimés antiacides
- ☐ 1 couverture de secours
- ☐ 1 étui en nylon avec 2 boucles pour ceinture
- ☐ Dose d'adrénaline (épinéphrine) sous forme d'auto-injecteur « EpiPen » (allergies)

  Note : la dose pour enfant est de 0,15 ml alors qu'elle est de 0,30 ml pour un adulte
  Source : www.aqaa.qc.ca

Inscrire ci-dessous les numéros de téléphone des PREMIERS RÉPONDANTS :

- ☐ Police.....
- ☐ Pompiers.....
- ☐ Ambulance.....
- ☐ Centre anti-poison.....
- ☐ Info santé.....
- ☐ Pharmacie.....

○ CSST

- ☐ 1 manuel de secourisme approuvé par la CSST
- ☐ 1 paire de ciseaux à bandage
- ☐ 1 pince à échardes
- ☐ 12 épingles de sûreté (grandeurs assorties)
- ☐ 25 pansements adhésifs (25 mm X 75 mm) stériles, enveloppés séparément
- ☐ 25 compresses de bandage de gaze (50 mm X 9 mm) stériles, enveloppées séparément
- ☐ 4 rouleaux de bandages de gaze stérile (50 mm X 9 mm), enveloppés séparément
- ☐ 4 rouleaux de bandages de gaze stérile (101,6 mm X 9 mm), enveloppés séparément
- ☐ 6 bandages triangulaires
- ☐ 4 pansements compressifs (101,6 mm X 101,6 mm) enveloppés séparément
- ☐ 1 rouleau de diachylon (25 mm X 9 mm)
- ☐ 25 tampons antiseptiques, enveloppés séparément
- ☐ Dose d'adrénaline (épinéphrine) sous forme d'auto-injecteur « EpiPen » (allergies)

  Note : la dose pour enfant est de 0,15 ml alors qu'elle est de 0,30 ml pour un adulte
  Source : www.aqaa.qc.ca

Source : www.arvox.com/santesecurite/trousses.htm

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Le PENSE-BÊTE de l'agrotourisme

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

8 - Les produits et services

La clientèle agrotouristique recherche des produits et des services de qualité. Elle les veut authentiques et typiques à la région : « à la mode de chez nous... »

AVANT de se lancer...

- O Des PRODUITS ALIMENTAIRES CONFORMES aux règlements du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)

Pour un bon DÉPART...

- O Les PRODUITS ET SERVICES OFFERTS proviennent en majeur partie de l'entreprise
- O Un AFFICHAGE CLAIR des prix des produits et services
- O Maintien d'une QUALITÉ SUPÉRIEURE de produits et de services, tant dans leur contenu que dans leur contenant (apparences visuelle, sensorielle ou auditive)
- O LIEUX D'ACCUEIL ET D'ACCÈS de la clientèle aménagés avec goût. Imprégnés d'une couleur locale qui s'harmonise avec les produits et services offerts, formant ainsi une offre intégrée
- O Des LIEUX ACCUEILLANTS de sorte que la clientèle s'y sente à l'aise
- O Bon TRAITEMENT DES ANIMAUX de la ferme et des animaux domestiques sur le site
  - ☐ les animaux sont logés dans un milieu propre et visuellement agréable

Vos animaux de ferme et vos animaux domestiques sont partie intégrante de l'offre agrotouristique de votre entreprise.

- O À l'écoute DES BESOINS ET DES GOÛTS DE LA CLIENTÈLE sans dénaturer le produit ou le service

Se rendre aux désirs de la clientèle peut représenter un avantage financier à court terme, mais il est essentiel de penser au développement à long terme.

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pratiques SOUHAITABLES...

- Comme COMPLÉMENTS, les produits et services d'origine locale, puis régionale sont privilégiés
- PROMOTION DES ARTISTES locaux et régionaux pour la décoration des lieux ou pour la consigne d'œuvres d'art
- Lors de repas champêtres, LES RECETTES TYPIQUES DE LA RÉGION ont la faveur. Les produits et leur provenance sont clairement identifiés
- AFFICHAGE DES PRIX des principaux produits et services à l'extérieur du bâtiment d'accueil

Pour en savoir DAVANTAGE...

Suggestions de LECTURE

- Marchard, A. et coll. (2003). Agrotourisme au Québec : le guide de qualité, Fédération des Agricotours du Québec, Montréal, 46 p.

- Roiseux, J. (2002). Le guide complet des fromages du Québec région par région, Les Éditions Publistar, Laval, 345 p.

- Armstrong, J. (2001). Au goût du Québec, 2[e] édition, Éditions du Trécarré, Montréal, 200 p.

- Archambault, M. et Waaub, J.-P. (2000). Étude sur les producteurs agricoles québécois pratiquant l'agrotourisme : rapport final, Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec, Union des producteur s agricoles du Québec, 49 p.

Contenu : enquête auprès des producteurs agrotouristiques, activités et produits, clientèle, stratégies de mise en marché et promotionnelles, réseautage, soutien technique, motifs et visées

Où le consulter : Centre de documentation, MAPAQ-Estrie, Rock Forest, n° RFO-888-2560

- Les Guides Ulysse (1999). La cuisine régionale au Québec, Éditions Ulysse, Montréal, 206 p.

- Conseil de l'industrie bioalimentaire de l'Estrie (1999). Estrie : guide agrogastronomique, MAPAQ, Rock Forest, pagination multiple

Contenu : productions animales et végétales, produits transformés, produits par MRC

Où le consulter : Centre de documentation, MAPAQ-Estrie,
Rock Forest, n° RFO-888-2499

- Pelletier, M.-L. (1999). Cartographie de l'activité agrotouristique en Estrie : projet de l'Atlas régional de l'Estrie, Département de géographie et télédétection, Université de Sherbrooke, rapport de baccalauréat, 90 p.

Contenu : cartographie des entreprises agrotouristiques des MRC de l'Estrie et brève interprétation par MRC

Où le consulter : Bibliothèque de l'Université de Sherbrooke,
n° GV 198.97 C3P45 1999C

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

- Le groupe Type (1997). Étude sur le tourisme rural au Québec relié au monde agricole. Union des producteurs agricoles du Québec, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec et Tourisme Québec, pagination multiple

Contenu : définition de l'agrotourisme, expériences au Québec et dans le monde, potentiel et limites au Québec, facteurs de succès pour de nouveaux produits

Où le consulter : Centre de documentation, MAPAQ-Estrie, Rock Forest, n° RFO-888-249

- Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (1996). Cuisine traditionnelle des régions du Québec. Les Éditions de l'Homme, Montréal, 416 p.

- Scriptum Communications inc. (1995). La soupe est servie ! Recettes et paysages de par chez nous. Vol. 1 Est du Québec. Montréal, 352 p.

- Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (1985). Cuisine du Québec. Les éditions TransMo inc., Montréal, 152 p.

- Mongrain-Dontigny, M. (s.d.). La Cuisine Traditionnelle des Cantons-de-l'Est. Les Éditions La Bonne Recette, s.l., 188 p. www3.sympatico.ca/edition.bonnerecette

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)

401, rue de Rigaud, Montréal (Québec) H2L 4P3
1 - 800 - 361-5111
Téléphone : (514) 282-5108
Télécopieur : (514) 282-5126

Depuis plus de trente ans, les Services aux entreprises de l'ITHQ offrent à l'industrie québécoise du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration des programmes de formation et des services de consultation et exercent des activités de recherche et de développement reliées à ce domaine.

Fort du savoir-faire qui a fait la renommée de l'ITHQ en matière de formation et de recherche, le personnel des Services aux entreprises met à la disposition des petites comme des grandes organisations, plus de cent spécialistes, formateurs et consultants dont l'expertise est caractérisée par l'excellence et l'avant-gardisme.

En voici quelques exemples :

- budgets : les faire et les suivre!
- gestion du personnel : du recrutement à l'évaluation du rendement
- le forfait pour augmenter votre chiffre d'affaires
- coaching : former une équipe de travail gagnante!
- règles d'or de l'étiquette en affaires
- hygiène et salubrité
- organisation du travail et gestion du temps
- gestion de la qualité... un défi très actuel

Source : www.ithq.qc.ca

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Le PENSE-BÊTE
de l'agrotourisme

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

9 - La gestion des ressources humaines

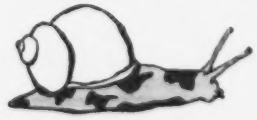
Elle est souvent complexe la gestion des ressources humaines d'une entreprise agrotouristique. Il faut savoir composer avec différents rôles et différentes fonctions; être à la fois gestionnaire et parent d'un employé, assurer la production tout en veillant à l'activité agrotouristique, harmoniser les ressources humaines de la famille avec celles provenant de l'extérieur... Voilà tout un défi!

AVANT de se lancer...

- O Connaissance des NORMES DU TRAVAIL en vigueur p. 9.3
- O INSCRIPTION AU MINISTÈRE DU REVENU
  (voir fiche thématique n° 4 : La réglementation et les permis)

Pour un bon DÉPART...

- O Définition des besoins en RESSOURCES HUMAINES en fonction des activités de l'entreprise
  - ☐ administration
  - ☐ production (travaux agricoles)
  - ☐ agrotourisme :
    - △ accueil
    - △ animation (interprétation)
    - △ restauration
    - △ hébergement
  - ☐ transformation
  - ☐ activités de promotion (ex. : salons, foires, etc.)
  - ☐ mise en marché (distribution)
  - ☐ vente de produits
- O EMBAUCHER ou non
  - ☐ liste des tâches à accomplir et les aptitudes requises pour chacune d'elles
  - ☐ identification des activités :
    - △ activités susceptibles de se chevaucher dans le temps (ex. : animation et récolte)
    - △ activités exigeant une période de travail intense (ex. : récolte)
  - ☐ affectation des ressources humaines actuelles aptes à réaliser les tâches identifiées
  - ☐ embauche du personnel d'appoint si nécessaire



Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Agriculture, Pêcheries et Alimentation
Québec
Estrie

Pour un bon DÉPART...

Le visiteur recherche une expérience agrotouristique authentique. Dans le cadre des activités offertes, il est essentiel de prévoir un contact direct entre le propriétaire et le touriste.

- O FORMATION ET PERFECTIONNEMENT du personnel selon les activités qui leur sont confiées
  - ☐ connaissance de l'entreprise
    - △ histoire
    - △ production
    - △ structure de l'entreprise
    - △ plan de développement de l'entreprise
  - ☐ connaissance des produits et services
  - ☐ connaissance générale de la région :
    - △ géographie
    - △ histoire
    - △ économie
    - △ attraits et activités
    - △ services de proximité (dépanneur, station-service, etc.)
  - ☐ formation sur les consignes de sécurité et les mesures d'urgence élaborées par l'entreprise (voir fiche thématique n° 7 : La sécurité)
  - ☐ formation sur le secourisme et la réanimation cardiaque (voir fiche thématique n° 7 : La sécurité)
  - ☐ formation sur les renseignements d'ordre utilitaires (caisse enregistreuse, système d'alarme, système d'éclairage, etc.)
  - ☐ formation sur le secourisme et la réanimation cardiaque (voir fiche thématique n° 7 : La sécurité)
  - ☐ formation sur les mesures d'hygiène élémentaire (voir fiche thématique n° 6 : La salubrité et l'hygiène)
- O organisation de RÉUNIONS AVEC LES MEMBRES DU PERSONNEL afin de développer chez eux un sentiment d'identification et de fierté face à l'entreprise et ainsi améliorer leur productivité
  - ☐ questions, difficultés et problèmes à résoudre
  - ☐ échange d'idées
  - ☐ cohésion et travail d'équipe
  - ☐ gestion des relations interpersonnelles
- O SUPERVISION ET ÉVALUATION du personnel
- O COORDINATION ET HARMONISATION de tous les types d'activités de l'entreprise
- O CONCILIATION FAMILLE-TRAVAIL

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour un bon DÉPART...

Grille de planification des ressources humaines*

Activités	Sous-Activités	Mois											
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Administration													
Production (travaux agricoles)	Préparation du sol												
	Récolte												
Agrotourisme	Accueil												
	Animation												
	Restauration												
	Hébergement												
Transformation													
Vente													
Promotion													
Mise en marché													
Moins nombre de personnes disponibles													

*Cette grille peut être adaptée pour une utilisation sur une base hebdomadaire... À compléter notamment avec les noms des personnes affectées aux différentes activités.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour un bon DÉPART...

Exemple pour une petite entreprise gérée par un couple ou deux partenaires propriétaires d'un vignoble

Activités	Sous-Activités	Mois											
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Administration		Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex
Production (travaux agricoles)	Préparation du sol et entretien					Alex +2	Alex	Alex	Alex				
	Récolte									Alex Claude +4	Alex Claude +4		
Agrotourisme	Accueil	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude
	Animation					Alex	Alex	Alex	Alex	Claude	Claude		
	Restauration												
	Hébergement												
Transformation		Alex	Alex	Alex	Alex					Alex	Alex	Alex	
Vente		Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude +1	Claude +1	Claude	Claude
Promotion		Alex	Alex										
Mise en marché		Alex	Alex										
		2	2	2	2	4	2	2	2	7	7	2	2
Moins nombre de personnes disponibles		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		0	0	0	0	2	0	0	0	5	5	0	0

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Grille de planification des ressources humaines*

Activités	Sous-Activités	Mois											
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Administration													
Production (travaux agricoles)	Préparation du sol												
	Récolte												
Agrotourisme	Accueil												
	Animation												
	Restauration												
	Hebergement												
Transformation													
Vente													
Promotion													
Mise en marche													
Nombre de personnes requises													
Moins nombre de personnes disponibles													
Nombre de personnes à engager													

*Cette grille peut être adaptée pour une utilisation sur une base hebdomadaire... À compléter notamment avec les noms des personnes affectées aux différentes activités.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour un bon DÉPART...

Exemple pour une petite entreprise gérée par un couple ou deux partenaires propriétaires d'un vignoble

Activités	Sous-Activités	Mois											
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Administration		Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex	Alex
Production (travaux agricoles)	Preparation du sol et entretien					Alex +2	Alex	Alex	Alex				
	Recolte									Alex Claude +4	Alex Claude +4		
Agrotourisme	Accueil	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude
	Animation					Alex	Alex	Alex	Alex	Claude	Claude		
	Restauration												
	Hébergement												
Transformation		Alex	Alex	Alex	Alex					Alex	Alex	Alex	
Vente		Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude	Claude +1	Claude +1	Claude	Claude
Promotion		Alex	Alex										
Mise en marche		Alex	Alex										
Nombre de personnes requises		2	2	2	2	4	2	2	2	7	7	2	2
Moins nombre de personnes disponibles		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Nombre de personnes à engager		0	0	0	0	2	0	0	0	5	5	0	0

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Normes du travail

La Loi sur les normes du travail établit les conditions minimales de travail en l'absence de conditions meilleures prévues par une convention collective, un contrat de travail ou un décret. La Commission des normes du travail est l'organisme chargé de l'application de cette loi. La Loi sur les normes du travail fixe les conditions minimales de travail pour l'ensemble des salariés québécois, posant ainsi les bases d'un régime universel de conditions de travail :

- absences et congés pour raisons familiales ou parentales
- absences pour cause de maladie ou d'accident
- avis de cessation d'emploi
- avis de licenciement collectif
- durée du travail et du droit de refus de travailler du salarié
- harcèlement psychologique
- jours fériés, chômés et payés
- maintien du statut de salarié lors de changements dans l'entreprise
- recours en cas de harcèlement psychologique
- recours pour congédiement sans une cause juste et suffisante
- recours pour plaintes pécuniaires
- recours pour pratiques interdites
- salaire
- travail des enfants
- vacances

Les conditions de travail établies entre l'employeur et le salarié ne doivent pas être inférieures à ce qui est prévu par les normes du travail, même s'il existe une convention collective ou un décret, sous réserve d'une dérogation permise par la loi.

Source : www.cnt.gouv.qc.ca/fr/normes

Guide de gestion des ressources humaines

Le Guide de la gestion des ressources humaines s'adresse aux employeurs dont les salariés sont totalement ou partiellement assujettis à la Loi sur les normes du travail. Ce guide vous dirigera dans les diverses démarches requises dans la gestion des ressources humaines et vous aidera à vérifier, étape par étape, si vous vous conformez à la loi. Il va de soi que la convention (entente) qui vous lie à vos employés peut comprendre des conditions de travail supérieures à celles édictées par la loi. Le guide renvoie aux articles de la loi ou des règlements sur les normes du travail, et aux articles de la Loi sur la fête nationale. Il vous sera ainsi plus facile de consulter la codification administrative.

Source : www.cnt.gouv.qc.ca/fr/employeurs/ressources.asp

Service de renseignements

Le personnel du Service de renseignements peut s'adresser à vous dans une dizaine de langues qui sont parmi les plus en usage au sein des différentes communautés culturelles habitant au Québec. Ce service est offert du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h. Enfin, 24 heures par jour et 7 jours par semaine, vous pouvez écouter des capsules d'information sur la Loi sur les normes du travail grâce à un système électronique de renseignements par téléphone. Vous pouvez également contacter votre direction régionale.

Par téléphone : 1-800-265-1414, (514) 873-7061

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour en savoir DAVANTAGE...

Guide de compétence

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) a publié, en 1999, un guide de compétence à l'intention du propriétaire/exploitant de petite entreprise (ISBN-1-55304-390-1). Le guide traite de la gestion des ressources humaines, du professionnalisme, de la planification d'entreprise, des finances, du marketing, de l'exploitation et des ventes et service.

Pour appuyer sa mission, le CQRHT gère des programmes, des services et des produits. Certains de ces outils, souvent exclusifs, sont distribués en partenariat avec des diffuseurs et des collaborateurs. Les programmes de formation comprennent la formation en approche-client Client Plus, les ateliers de Moniteurs en entreprise, le programme de Reconnaissance professionnelle et les séminaires de formation aux gestionnaires. Le programme d'insertion en emploi, le Programme Jeunesse : Carrières en tourisme, se distingue par son volet formation.

Les programmes d'information portent surtout sur la sensibilisation aux possibilités de carrières en tourisme, sur la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (loi du 1 %) et sur la Loi sur l'équité salariale.

Les services-conseils concernent la traduction et la révision de textes, la rédaction de plans de formation, la rédaction de projets et la consultation en entreprise. Enfin, le CQRHT propose une série de produits liés à la formation et à la gestion des ressources humaines. Ces outils exclusifs comprennent des normes de compétence pour des fonctions de travail, des manuels de formation, des vidéocassettes, des études, etc.

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
2751, boul. Jacques-Cartier Est, bureau 200
Longueuil (Québec) J4N 1L7
Téléphone : (450) 651 1099
Télécopieur : (450) 651-1567
Courriel : info@cqrht.qc.ca

Source : www.cqrht.qc.ca

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Le PENSE-BÊTE
de l'agrotourisme

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

10 - Accueil et service à la clientèle

La qualité de l'accueil est un élément crucial pour le succès d'une entreprise. Le premier contact, qu'il se fasse en personne ou par un autre moyen de communication, est souvent décisif pour le visiteur ou le client..

AVANT de se lancer...

- O Une ATTITUDE D'ACCUEIL
- O Les HEURES D'OUVERTURE sont affichées dehors, à l'entrée du site

Pour un bon DÉPART...

- O Qualité de L'ACCUEIL ET DE L'HOSPITALITÉ
  - ☐ manifestation d'accueil (verbale ou non verbale)
  - ☐ identification personnalisée selon le client
  - ☐ langage approprié
  - ☐ courtoisie, amabilité et chaleur humaine (sans excès!)
  - ☐ respect de l'autre
- O CONNAISSANCE APPROFONDIE de l'offre agrotouristique

  Connaître sur le bout de ses doigts...
  - ☐ le site et son environnement, autant pour des raisons d'interprétation que de sécurité
  - ☐ les produits et leurs dérivés (objectif : vendre)
  - ☐ l'entreprise (objectif : se vendre) :
    - △ les étapes de production et de transformation
    - △ activités l'historique de l'entreprise, des bâtiments et des occupants
    - △ le secteur de production (économie et techniques)
  - ☐ le milieu local et régional (objectif : mieux vendre) :
    - △ les autres attraits et activités
    - △ les autres entreprises
    - △ l'histoire du milieu
    - △ les autres services (ex. : épiceries, stations-service, bureau de poste, lieux de culte, etc.)
    - △ l'accès au réseau routier

- ☐ une présentation structurée, vulgarisée et adaptée à chaque clientèle (scolaire, familiale, spécialisée, etc.)

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est. La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour un bon DÉPART...

Documentez et formez adéquatement votre personnel. Communiquez-leur votre passion et votre vécu de producteur. Ils devront les faire ressentir au visiteur.

- O TENUE VESTIMENTAIRE correcte :
  - ☐ propre et convenable

Attention aux tabliers souillés, aux camisoles sales, aux T-shirts provocateurs soit par leurs messages ou leurs couleurs.

- O PROPRETÉ CORPORELLE (ex. : mains et cheveux propres)
- O Accessibilité à d'AUTRES SERVICES
  - ☐ secourisme
  - ☐ annuaire téléphonique
  - ☐ téléphone du poste d'accueil

- O DOCUMENTATION accessible ou disponible pour la clientèle
  - ☐ carte(s) routière(s)
  - ☐ guide officiel de l'association touristique régionale
  - ☐ autres attraits à proximité
  - ☐ liste des activités (théâtre, films, spectacles, festivals, etc.)
    Mettre à jour régulièrement!

Avant le début de la saison touristique, prenez l'initiative d'échanger vos dépliants avec d'autres entreprises touristiques.

Pratiques SOUHAITABLES...

- O Accueil dans les deux LANGUES (français et anglais)
- O REGISTRE de provenance et de commentaires des visiteurs pour fins d'amélioration, de statistiques et de promotion de votre entreprise
- O TENUE VESTIMENTAIRE distinctive pour le personnel (ex. : couleur, costume, casquette, foulard, etc.)
- O TÉLÉPHONE (distinct de celui de l'entreprise) facilement accessible au client
- O Diversité des MOYENS DE PAIEMENTS
  - ☐ comptant
  - ☐ chèque
  - ☐ carte de débit
  - ☐ carte de crédit
  - ☐ devises étrangères acceptées ($ US, Euro, etc.) et connaissance des taux de change (%)

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour un bon DÉPART...

- O CONFIRMATION écrite
  - ☐ visite de groupe
  - ☐ hébergement
  - ☐ restauration
    (voir modèle en annexe)
- O ANIMAUX DE COMPAGNIE acceptés sur le site
  - ☐ aire pour les petits besoins
  - ☐ aire de confinement
  - ☐ solutions de remplacement pour les visiteurs incommodés par la présence d'animaux de compagnie (les vôtres ou ceux d'autres visiteurs)

Pensez aux allergies et aux maladies que peut entraîner le contact avec les animaux. La plupart des sites n'acceptent pas les animaux de compagnie.

Mes NOTES...

Annexe-accueil et service à la clientèle

Modèle pour une CONFIRMATION ÉCRITE

Objectif : assurer l'exactitude de l'information transmise et des coordonnées du client et de votre entreprise

Éléments à inscrire dans la confirmation écrite :

- ✓ logo de l'entreprise
- ✓ objet de la correspondance (ex. : confirmation écrite)
- ✓ numéro de réservation (s'il y a lieu)
- ✓ coordonnées de l'entreprise agrotouristique
  (adresse, téléphone, télécopieur, courriel, site Web)
- ✓ coordonnées du client et de son représentant (s'il y a lieu)
- ✓ liste des activités et/ou services réservés
- ✓ périodes de réservation (date, heure d'arrivée/départ)
- ✓ nombre de personnes attendues
  (enfants, adultes, personnes aînées, personnes handicapées, etc.)
- ✓ tarif (s)
- ✓ taxes (TPS et TVQ)
- ✓ coût total
- ✓ conditions de paiement (dépôt exigé, solde, frais d'administration, etc.)
- ✓ modes de paiement acceptés (comptant, chèque libellé à l'ordre de cartes de crédit et/ou débit)
- ✓ signature et nom du responsable de l'entreprise agrotouristique
- ✓ date
- ✓ autres :
  - ✓ animaux de compagnie acceptés ou non
  - ✓ plan de localisation à joindre
  - ✓ pour la restauration : permis complet ou apportez votre vin; section pour fumeurs et/ou non-fumeurs
  - ✓ pour l'hébergement : taxe nuitée (2 $); chambres pour fumeurs et/ou non-fumeurs
  - ✓ pour la visite : langue parlée pour la visite (français, anglais, espagnol, etc.)
  - ✓ notes ou commentaires

Le PENSE-BÊTE
de l'agrotourisme

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

11- Les communications

Faire connaître son offre agrotouristique au plus grand nombre de clients, de la façon la plus efficace et la plus rentable, demeure sans contredit un des plus grands défis de l'entreprise.

AVANT de se lancer...

- Un BUDGET est fixé et... respecté!
- TOUT EST PRÊT pour recevoir les visiteurs (aménagement du site, personnel formé, etc.)
- Les OBJECTIFS DE COMMUNICATION se réfèrent au plan d'affaires (voir fiche thématique n° 3 : Le plan d'affaires et le financement)

Pour un bon DÉPART...

Les communications se divisent en trois grandes catégories :

- promotion (faire parler de nous par le biais de différentes activités)
- publicité (tout ce qu'on paie, qu'on achète)
- relations publiques et médias (échanges personnalisés avec des partenaires et des clients, activités articulées avec les médias)

Promotion

- Participation à des ÉVÉNEMENTS concernant directement ou indirectement la clientèle :
  - ☐ foire agricole
  - ☐ dégustation de produits régionaux
- COMMANDITE d'activités, d'associations, de levées de fonds
- ASSOCIATION à une cause humanitaire, à une équipe sportive
- Organisation de JOURNÉES « PORTES OUVERTES »
- Participation à des CONCOURS (entreprises, embellissement, environnement, engagement communautaire...)
- Production de DÉPLIANTS et distribution dans les lieux suivants :
  - ☐ bureau touristique local (des frais de location d'espace peuvent être exigés)
  - ☐ dépanneurs de la région
  - ☐ attraits majeurs de la région
  - ☐ compétiteurs (sous forme d'échange de bons procédés)

La demande dépassant l'offre, il est fréquent que des compétiteurs s'échangent leur matériel promotionnel et se renvoient mutuellement leur clientèle.

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour un bon DÉPART...

Publicité

Il existe une multitude d'outils promotionnels touchant de près ou de loin l'agrotourisme. Plus vous serez connu, plus vous serez recherché! Soyez vigilants, posez des questions et surtout, ne vous engagez pas à long terme lors d'un premier placement.

O OUTILS PROMOTIONNELS LOCAUX
chaque territoire de MRC possède un regroupement ou une association qui produit et diffuse du matériel touristique
(voir fiche thématique n°13 : Les ressources)

O OUTILS PROMOTIONNELS RÉGIONAUX

- ☐ guide touristique officiel de la région

Le Guide touristique officiel des Cantons-de-l'Est comprend une section agrotouristique. Toutefois, il faut être membre de l'Association touristique régionale (ATR) des Cantons-de-l'Est pour paraître dans le guide. Par ailleurs, certains regroupements locaux achètent des pages du guide et revendent de l'espace à leurs intervenants (pour un coût souvent plus abordable en raison de la mise en commun).

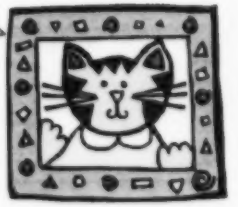
- ☐ feuillet ou dépliant spécialement dédié à l'agrotourisme

O OUTILS PROMOTIONNELS PROVINCIAUX

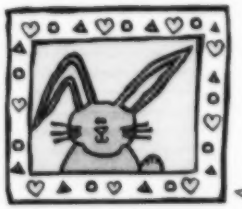
- ☐ Gîtes du Passant au Québec
(Fédération des Agricotours du Québec)
- ☐ guide agroalimentaire et agrotouristique « Tournée champêtre »
(La Terre de chez nous)

O INTERNET

L'Internet est un mode de diffusion dont la popularité grandit auprès de la clientèle agrotouristique. Les offres d'achat de publicité sur Internet se multiplient aussi vite que leurs adeptes.



- ☐ définir votre besoin avant de créer ou de faire réaliser votre page Web
- ☐ options :
  - △ produire votre propre site et l'indexer aux moteurs de recherche(le meilleur moyen de contrôler l'information diffusée sur votre entreprise)
  - △ s'inscrire à un ou des sites spécialisés



L'achat d'un espace publicitaire sur un site spécialisé comprend souvent la conception d'une page Web ou d'un bloc d'information sur votre entreprise

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour un bon DÉPART...

- ☐ établir des liens hypertextes entre votre site et d'autres sites d'intérêt
- ☐ mettre le site à jour régulièrement (au minimum deux fois par année)
- ☐ répondre aux courriels de vos clients dans un délai maximal de 48 heures
- ☐ signaler toute absence prolongée (plus de 48 heures) en utilisant la fonction de « réponse automatique en cas d'absence du bureau » de votre gestionnaire de courriel
- ☐ consulter les sites suivants :
  - △ Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec (www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc)
  - △ Fédération des Agricotours du Québec (www.agricotours.qc.ca)
  - △ Tourisme Québec (www.bonjourquebec.com)
  - △ Tourisme Cantons-de-l'Est (www.tourismecantons.qc.ca)
  - △ Agrotourisme.com (www.agrotourisme.com)
  - △ Produits de la ferme.com (Région de Coaticook) (www.produitsdelaferme.com)
  - △ Terroir en ligne (www.terroirenligne.com)
  - △ AgriSaveurs.com (www.agrisaveurs.com)
  - △ Gourmet Québec.com (www.gourmetquebec.com)

O ÉVÉNEMENTS

- ☐ Journées nationales du goût et des saveurs (www.agr.gouv.qc.ca/goutetsaveur)
- ☐ colloque sur l'agrotourisme (www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc)
- ☐ Fête des vendanges Magog-Orford
- ☐ foires agricoles
- ☐ festivals (www.festivals.qc.ca)
- ☐ salons touristiques (www.dmgworldmedia.com/vacances_loisir) :
  - △ Salon vacances et loisirs d'été de Montréal
  - △ Salon vacances et loisirs d'été de Québec

Relations publiques et médias

O Promotion de l'entreprise auprès des MÉDIAS LOCAUX ET RÉGIONAUX. Ne pas hésiter à les informer des « bons coups » et des nouveautés touchant l'entreprise

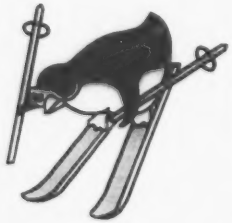
- ☐ texte de présentation de l'entreprise mis à jour et disponible en tout temps
- ☐ photographies :
  - △ des installations
  - △ des produits
  - △ de la clientèle

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pour un bon DÉPART...

Présentez des photos pertinentes qui mettent l'entreprise en valeur (installation, produits), sans toutefois exagérer...

Quand vous publiez des photos sur lesquelles figurent des personnes ou des groupes de personnes, vous devez avoir obtenu leur autorisation.



Les photos sur lesquelles apparaissent des produits, logos, installations n'appartenant pas à l'entreprise doivent être évaluées en regard du plan de promotion de l'entreprise.

- ARCHIVAGE, rassembler :
  - ☐ les articles de presse concernant l'entreprise
  - ☐ les entrevues à la radio
  - ☐ les entrevues à la télévision

Vos archives médiatiques seront utiles pour l'élaboration de demandes de subvention, de commandites, etc.

- Participation à des FAMTOUR (tournées de familiarisation organisées par les associations locales et régionales le plus souvent à l'intention des médias)
- Inscription à votre CHAMBRE DE COMMERCE et participation aux activités proposées
- Le GOLF

Plusieurs organismes locaux organisent annuellement des tournois à l'intention de leurs membres et amis. C'est un bon moyen de vous faire connaître sous votre meilleur jour et ce, peu importe votre classement!

- Organisation d'une CONFÉRENCE DE PRESSE
  - ☐ à l'occasion de l'ouverture officielle de votre entreprise agrotouristique
  - ☐ lors de tout événement marquant (agrandissement, nouveaux produits, maillage, etc.)

Pratiques SOUHAITABLES...

- Élaboration d'un PLAN DE COMMUNICATION tenant compte des éléments suivants :
  - ☐ le budget alloué
  - ☐ les ressources humaines (connaissances et disponibilités)
  - ☐ la clientèle visée
  - ☐ la connaissance du marché
  - ☐ la connaissance des outils de promotion

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)

12 - Les honneurs

Plus qu'une question de fierté, remporter un concours, un prix ou une bourse permet d'établir sa notoriété auprès de ses pairs, de se faire connaître et de hausser sa cote de popularité auprès de la clientèle.

AVANT de se lancer...

- O La FOI EN SON PRODUIT! Une attitude essentielle pour bien se vendre et mieux se faire valoir
- O Des FORMULAIRES DE PARTICIPATION remplis avec soin, malgré leurs côtés laborieux ou complexes...

Pratiques SOUHAITABLES...

Général

- O Les HONNEURS LOCAUX

Des concours dans les domaines de l'entrepreneuriat, du bénévolat, du tourisme et autres sphères d'activités s'organisent annuellement dans chaque territoire de MRC. Surveillez votre journal local ou communiquez avec votre centre local de développement (CLD).

Remporter un prix lors de concours locaux sert souvent de tremplin. Cet honneur vous donnera un solide coup de pouce pour une participation à des compétitions régionales.

- O Les HONNEURS RÉGIONAUX
  - ☐ Reconnaissance Estrie (Chambre de commerce de la région sherbrookoise)
- O Les HONNEURS PROVINCIAUX
  - ☐ Les Mercuriades (Chambre de commerce du Québec) (www.mercuriades.com)
  - ☐ Concours québécois en entrepreneuriat (coordonnateur régional : Pro-Gestion Estrie) (www.concours-entrepreneur.org)

Agriculture

- ☐ L'Ordre national du mérite agricole (MAPAQ) (www.agr.gouv.qc.ca/onma)

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est. La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Pratiques SOUHAITABLES...

Tourisme

- ☐ Les Grands prix du tourisme Desjardins des Cantons-de-l'Est (Tourisme Cantons-de-l'Est)
  Note : préalable aux Grands prix du tourisme québécois
- ☐ Les Grands prix du tourisme québécois (Tourisme Québec)
  (www.bonjourquebec.com/mto/activites/grdprix/2003/index.html)

Hébergement

- ☐ Lauréats de l'Excellence (Fédération des Agricotours du Québec)
  (www.agricotours.qc.ca)

Restauration

- ☐ Le chef et le pâtissier de l'année (SCCPQ) (niveau régional)
- ☐ Le bal du président (SCCPQ) (niveau provincial)
  (sccpqna@cam.org)
- ☐ Mérite national de la restauration (MAPAQ)
  (www.agr.gouv.qc.ca/mnra)

Aliments

- ☐ Caseus (fromages) (MAPAQ)

Aménagement paysager

- ☐ Fleurir le Québec (MAPAQ)
  (www.agr.gouv.qc.ca/dgpar/fleurirlequebec)

Boissons alcooliques, exemples :

- ☐ Concours international des vins (Vinexpo)
- ☐ Concours mondial de Bruxelles
  (par l'Office international de la vigne et du vin, Paris)
- ☐ International Eastern Wine Competition
- ☐ Intervin (North American International Wine Competition)
- ☐ La Coupe des nations (Corporation des restaurateurs du Québec)
  vins, cidres et bières (www.coupedesnations.com).
- ☐ Sélections mondiales
  (par l'Office international de la vigne et du vin, Paris)
- ☐ The Atlanta Wine Summit

Consultez votre association professionnelle afin d'identifier les concours qui conviennent le mieux à vos produits.

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

13 - Les ressources

Connaître et utiliser les ressources du milieu peut nous faire sauver bien des désagréments, mais aussi du temps et de l'argent.

Les ASSOCIATIONS

Association des cidriculteurs artisans du Québec
courriel : info@cidreduquebec.com
www.cidreduquebec.com

Association des producteurs de fraises et framboises du Québec (APFFQ)
courriel : apffq@upa.qc.ca
www.fraisesetframboisesduquebec.com

Association des restaurateurs du Québec (ARQ)
7085, rue Beaubien Est
Montréal (Québec) H1M 2Y2
(514) 527-9801 1-800-463-4237 télécopieur : (514) 527-3066
courriel : arqc@arqc.qc.ca
www.restaurateurs.ca

Association des restaurateurs de cabanes à sucre du Québec
1280, avenue Trudelle
Plessisville (Québec) G6L 3K4
(819) 362-9292 1-800-372-2530 télécopieur : (819) 362-8155
courriel : info@laroutedessucres.com
www.laroutedessucres.com

Associations touristiques régionales associées du Québec (ATRAQ)
3333, boul. du Souvenir, bureau 300
Laval (Québec) H7V 1X1
(450) 686-8358 1-877-686-8358 télécopieur : (450) 686-9630
courriel : information@atrassociees.com
www.atraq.com

Association touristique des Cantons-de-l'Est (ATRCE)
Tourisme Cantons-de-l'Est
20, rue Don Bosco, Sherbrooke (Québec) J1L 1W4
(819) 820-2020 1-800-455-5527 télécopieur: (819) 566-4445
courriel : tce@atrce.com
www.tourismecantons.qc.ca

Association des vignerons du Québec (AVQ)
courriel : info@vignerons-du-quebec.com
www.vignerons-du-quebec.com

Association des viticulteurs de l'Est ontarien
www.zip.to/aveo

Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est (CACE)
4260, boul. Bourque , Rock Forest (Québec) J1N 2A5
(819) 820-3035 poste 235 télécopieur : (819) 820-3942
courriel : patrick.chalifour@agr.gouv.qc.ca

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Fédération des Agricotours du Québec
4545, avenue Pierre-De-Coubertin
Montréal (Québec) H1V 3R2
(514) 252-3138 télécopieur : (514) 252-3173
courriel : info@agricotours.qc.ca
www.agricotours.qc.ca

Société des Chefs, Cuisiniers et Pâtissiers du Québec (S.C.C.P.Q.)
3577, rue Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1W 2E6
(514) 254-6011 télécopieur : (514) 528-1037
courriel : sccpqna@cam.org

Société internationale des entreprises ÉCONOMUSÉE®
203, Grande-Allée Est, Québec (Québec) G1R 2H8
(418) 694-4466 télécopieur : (418) 694-4410
courriel : info@economusee.com
www.economusees.com

Union des producteurs agricoles (UPA)
555, boul. Roland-Therrien
Longueuil (Québec) J4H 3Y9
(450) 679-0530
courriel : upa@upa.qc.ca
www.upa.qc.ca

- Fédération régionale de l'UPA-Estrie
  4300, boul. Bourque
  Rock Forest (Québec) J1N 2A6
  (819) 346-8905 télécopieur : (819) 346-2533
  courriel : estrie@upa.qc.ca

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Union paysanne
Maison du Rendez-vous
453, rue Principale
Saint-Germain-de-Kamouraska (Québec) G0L 3G0
(418) 492-7692 télécopieur : (418) 492-6029
courriel : maisondu.rendez-vous@sympatico.ca
www.unionpaysanne.com

Les ORGANISMES

Aliments du Québec
555, boul. Roland-Therrien, bureau 240
Longueuil (Québec) J4H 4E7
(450) 679-2244 télécopieur : (450) 463-5221
courriel : infos@alimentsduquebec.com
www.alimentsduquebec.com

Association des Centres locaux de développement du Québec
155, boulevard Charest Est, bureau 8
Québec (Québec) G1K 3G6
(418) 524-0893 télécopieur : (418) 524-2657
courriel : info@acldq.qc.ca
www.acldq.qc.ca

Commission de protection du territoire agricole du Québec (CPTAQ)

- Bureau de Longueuil
  25, boul. LaFayette, 3e étage
  Longueuil (Québec) J4K 5C7
  (450) 442-7100 1-800-361-2090 télécopieur : (450) 651-2258

- Bureau de Québec
  200, chemin Sainte-Foy, 2e étage
  Québec (Québec) G1R 4X6
  (418) 643-3314 1-800-667-5294 télécopieur : (418) 643-2261

courriel : info@cptaq.gouv.qc.ca
www.cptaq.gouv.qc.ca

Les centres locaux de développement (CLD) des Cantons-de-l'Est

CLD de la MRC d'Asbestos
309, rue Chassé
Asbestos (Québec) J1T 2B4
(819) 879-6643 télécopieur : (819) 879-5188
courriel : cld.asbestos@mrcasbestos.com

CLD de Brome-Missisquoi
749, rue Principale
Cowansville (Québec) J2K 1J8
(450) 266-4928 télécopieur : (450) 266-5402
courriel : administration@cldbm.qc.ca

CLD de la MRC de Coaticook
14, rue Adams , bureau 301
Coaticook (Québec) J1A 1K3
(819) 849-7014 télécopieur : (819) 849-9683
courriel : cld@cldmrccoaticook.qc.ca
www.cldmrccoaticook.qc.ca

CLD de la MRC du Granit
4675, rue Roberge, Case postale 155
Lac-Mégantic (Québec) G6B 2S6
(819) 583-4411 télécopieur : (819) 583-5344
courriel : cldgranit@megantic.net
www.cldgranit.qc.ca

CLD du Haut-Saint-François
61, rue Laurier
East Angus (Québec) J0B 1R0
(819) 832-4914 télécopieur : (819) 832-4657
courriel : cldhsf@mrchsf.com
www.mrchsf.com/cld

CLD Haute-Yamaska
142, rue Dufferin , bureau 200
Granby (Québec) J2G 4X1
(450) 777-1141 télécopieur : (450) 777-1657
courriel : cld@cld.haute-yamaska.com

CLD de la MRC de Memphrémagog
281, rue des Pins
Magog (Québec) J1X 2J1
(819) 843-8273 télécopieur : (819) 843-8868
www.cldmemphremagog.com

Société de développement économique de Sherbrooke (SDES)
1308, boulevard de Portland Case postale 1355
Sherbrooke (Québec) J1H 5L9
(819) 821-5577 télécopieur : (819) 822-6021
courriel : sdes@sdes.com

CLD de la MRC du Val-St-François
300, rue Parc Industriel
Windsor (Québec) J1S 2T2
(819) 845-7871 télécopieur : (819) 845-2472
courriel : info@clde-val-saint-francois.qc.ca

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Commission des normes du travail du Québec
400, boul. Jean-Lesage, Hall Est, 7e étage
Québec (Québec) G1K 8W1
(418) 644-0817 (514) 873-7061 1-800-265-1414
www.cnt.gouv.qc.ca

Commission de la santé et de la sécurité du Québec
Direction des relations avec les clientèles (bureau des plaintes)
C.P. 6056, succursale Centre-ville
Montréal (Québec) H3C 4E2
(514) 906-3040 1-800-667-7585 télécopieur : (514) 906-3042
www.csst.qc.ca

Conseil de l'industrie bioalimentaire de l'Estrie (CIBLE)
4260, boul. Bourque
Rock Forest (Québec) J1N 2A5
(819) 823-2119 télécopieur : (819) 820-3942
courriel : info@cible-estrie.qc.ca
www.cible-estrie.qc.ca www.gourmetquebec.com

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
2751, boul. Jacques-Cartier Est, bureau 200
Longueuil (Québec) J4N 1L7
(450) 651-1099 télécopieur : (450) 651-1567
courriel : info@cqrht
www.cqrht.qc.ca

Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec
courriel : groupe.agrotourisme@agr.gouv.qc.ca
www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc

Guilde des musiciens du Québec
2021, avenue Union, bureau 800
Montréal (Québec) H3A 2S9
(514) 842-2866 1-800-363-6688 télécopieur : (514) 842-0917
courriel : info@guildedesmusiciens.com
www.guildedesmusiciens.com

La Financière agricole du Québec (FADQ)
Québec (siège social)
930, chemin Ste-Foy
Québec (Québec) G1S 4Y6
(418) 643-2610 1 800 749-3646 télécopieur : (418) 646-9712
courriel : dir.comm@fadq.qc.ca
www.financiereagricole.qc.ca

- Centre de services de Sherbrooke (financement)
  4260, boul. Bourque, bureau 1.03
  Rock Forest (Québec) J1N 2A5
  (819) 820-3323 télécopieur : (819) 820-3016
  courriel : sherbrooke@fadq.qc.ca

Financement agricole Canada (FAC)
Service à la clientèle
979, avenue de Bourgogne, bureau 300
Ste-Foy (Québec) G1W 2L4
(418) 648-5133 télécopieur : (418) 648-4286
www.fcc-fac.ca

- Estrie
  4300, Boulevard Bourque, bureau 203
  Rock Forest (Québec) J1N 2A6
  (819) 564-5512 télécopieur : (819) 564-5514

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)
401, rue de Rigaud, Montréal (Québec) H2L 4P3
(514) 282-5108 1-800-361-5111 télécopieur : (514) 282-5126
www.ithq.qc.ca

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec)
(418) 380-2110 1-888-222-2110
courriel : info@agr.gouv.qc.ca
www.agr.gouv.qc.ca

- **Direction régionale de l'Estrie (Affaires régionales)**
  4260, boul. Bourque
  Rock Forest (Québec) J1N 2A5
  (819) 820-3035 1-800-363-7461 télécopieur : (819) 820-3942

- **Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA)**
  Service de la gestion des permis
  (418) 380-2130 1-800-463-6210
  courriel : dga@agr.gouv.qc.ca

Ministère du Revenu du Québec
(819) 563-3034 1-800-267-6299 (Estrie)
www.revenu.gouv.qc.ca

Ministère des Transports (MTQ)
700, boul. René-Lévesque Est, 27e étage
Québec (Québec) G1R 5H1
1-888-355-0511 télécopieur : (418) 643-1269
www.mtq.gouv.qc.ca

Office de la langue française
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
(514) 873-6565 1-888-873-6202 télécopieur : (514) 873-3488
courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca
www.olf.gouv.qc.ca

Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ)
Bureau de Québec
560, boul. Charest Est
Québec (Québec) G1K 3J3
(418) 643-7667 1-800-363-0320 télécopieur : (418) 643-5971
www.racj.gouv.qc.ca

Régie du bâtiment du Québec
545, boul. Crémazie Est, 3e étage
Montréal (Québec) H2M 2V2
www.rbq.gouv.qc.ca

- Estrie
  200, rue Belvédère Nord, Bureau 4.10
  Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
  (819) 820-3646 1 800 567-6087 télécopieur : (819) 820-3959
  courriel : sherbrooke@rbq.gouv.qc.ca

Réseau des Sociétés d'aide au développement de la collectivité (SADC) du Québec
979, avenue de Bourgogne, bureau 530
Sainte-Foy (Québec) G1W 2L4
(418) 658-1530 télécopieur : (418) 658-9900
courriel : sadc@ciril.qc.ca
www.reseau-sadc.qc.ca

Service de lutte contre le tabagisme
1-877-416-TABA
courriel : loi-tabac@msss.gouv.qc.ca
www.msss.gouv.qc.ca/loi-tabac/

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Les sociétés d'aide au développement de la collectivité (SADC) et les centres d'aide aux entreprises (CAE) des Cantons-de-l'Est

SADC de la région d'Asbestos
309, rue Chassé
Asbestos (Québec) J1T 2B4
(819)879-7147 télécopieur :(819)879-5188
courriel : sadc@mrcasbestos.com
www.reseau-sadc.qc.ca/asbestos

SADC de la région de Coaticook
14, rue Adams, bureau 302
Coaticook (Québec) J1A 1K3
(819) 849-3053 (819) 849-9278 télécopieur : (819) 849-9683
courriel : sadccoat@videotron.ca
www.regioncoaticook.qc.ca/sadc

SADC de la région de Mégantic
5137, rue Frontenac
Lac-Mégantic (Québec) G6B 1H2
(819) 583-5332 télécopieur : (819) 583-5957
courriel : sadc_megantic@ciril.qc.ca
www.sadcmegantic.ca

SADC du Haut-Saint-François
47, rue Angus Nord
East Angus (Québec) J0B 1R0
(819) 832-2447 1-877-473-7232 télécopieur : (819) 832-1831
courriel : sadc_haut-saint-francois@ciril.qc.ca
www.sadchsf.qc.ca

CAE Haute-Yamaska et Région inc.
166, boul. Boivin
Granby (Québec) J2G 2J7
(450) 378-2294 télécopieur: (450) 378-7370

CAE Memphrémagog
101, rue du Moulin, bureau 206
Place du Moulinier
Magog (Québec) J1X 4A1
(819) 843-4342 télécopieur:(819) 843-4393
courriel : cae_memphremagog@ciril.qc.ca

CAE Val-Saint-François
745, rue Gouin
Richmond (Québec) J0B 2H0
(819) 826-6571 télécopieur: (819) 826-6281
courriel : caevst@qc.aira.com
www.caevsf.com

Société canadienne des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique (SOCAN)
Division du Québec
600, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 500
Montréal (Québec) H3A 3J2
(514) 844-8377 1-800-797-6226
télécopieur : (514) 849-8446
www.socan.ca

Tourisme Québec
Case postale 979
Montréal (Québec) H3C 2W3
1-877-BONJOUR (1-877-266-5687)
télécopieur : (514) 864-3838
courriel : info@bonjourquebec.com
www.tourisme.gouv.qc.ca
www.bonjourquebec.com

Université de Sherbrooke
Bibliothèque des sciences humaines
2500, boul. Université
Sherbrooke (Québec) J1K 2R1
(819) 821-7858 1-866-506-2433
télécopieur : (819) 821-6915
www.usherbrooke.ca

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Le PENSE-BÊTE
de l'agrotourisme

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté,
Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

14 - Grille d'auto - évaluation

« Plus bête que le Pense-bête! »

No fiche	Thème		Oui Non N/A	Évaluation : Bon (B) Moyen (M) Faible (F) Sans objet (-)	Problème (la cause, l'effet, etc.)	Intervention	Niveau de priorité : 1= élevé 2= moyen 3= faible	Échéancier (mois/ année)
1	L'agrotourisme							
	Avant de se lancer...	L'entreprise se reconnaît dans la définition						
		Plans de communication et de promotion						
	Connaissance des normes caractérisant l'agrotourisme							
2	Réfléchir avant de démarrer... ou de poursuivre...							
	Avant de se lancer...	Écrire aide à réfléchir						
	Pour l'exploitant qui démarre... Êtes-vous prêt à commencer ?							
	Pour l'entreprise agrotouristique Êtes-vous prêt à poursuivre ?							

Mes NOTES...

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

**Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.**

« *Plus bête que le Pense-bête!* »

No fiche	Thème		Oui Non N/A	Évaluation : Bon (B) Moyen (M) Faible (F) Sans objet (-)	Problème (la cause, l'effet, etc.)	Intervention	Niveau de priorité : 1= élevé 2= moyen 3= faible	Échéancier (mois/ année)
3	**Le plan d'affaires et le financement**							
	Promoteur							
	Rentabilité							
	Garanties							
	Mise de fonds							
	Connaissance des ressources disponibles							
	Connaissance des sources de financement							
4	**L'exploitation et les permis**							
	Avant de se lancer...	Exploitation enregistrée au MAPAQ						
	Avant de se lancer...	Usage permis (municipalité)						
		Usage permis (MRC)						
		Permis d'opération (municipalité)						
	Autorisation de la CPTAQ							
	Numéro d'identification (taxes, TVQ)							

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

« *Plus bête que le Pense-bête!* »

No fiche	Thème	Oui Non N/A	**Évaluation :** Bon (B) Moyen (M) Faible (F) Sans objet (-)	**Problème** (la cause, l'effet, etc.)	**Intervention**	**Niveau de priorité :** 1= élevé 2= moyen 3= faible	**Échéancier** (mois/ année)
4	Déclaration d'immatriculation						
	Numéro d'entreprise du Québec (NEQ)						
	Réglementation municipale sur le stationnement						
	Loi sur le tabac						
	Attestation de classification pour l'hébergement						
	Taxe sur l'hébergement						
	Permis de préparation générale d'aliments du MAPAQ						
	Permis pour la musique d'ambiance (SOCAN)						
	Permis pour la prestation de musiciens (Guilde des musiciens)						
	Déclaration des pourboires des employés						
	Permis pour la fabrication de boissons alcooliques						
	Permis pour la vente de boissons alcooliques						
	Permis pour servir des boissons alcooliques						

Grille d'auto-évaluation – LE PENSE-BÊTE de l'agrotouriste

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

« *Plus bête que le Pense-bête!* »

No fiche	Thème		Oui Non N/A	Évaluation : Bon (B) Moyen (M) Faible (F) Sans objet (-)	Problème (la cause, l'effet, etc.)	Intervention	Niveau de priorité : 1= élevé 2= moyen 3= faible	Échéancier (mois/ année)
5	**L'aménagement du site**							
	Avant de se lancer...	Plan du site et de son environnement immédiat						
	Concept directeur							
	Plan d'aménagement projeté en regard de l'expansion de l'entreprise							
	Conformité de l'accès principal au site							
	Accès facile au stationnement							
	Harmonisation visuelle du site							
	Voies de circulation fonctionnelles							
	Poste d'accueil							
	Bâtiment principal							
	Autres aménagements							
	Pratiques souhaitables	Réévaluation du plan						
		Accès secondaire au site						
		Stationnement						
		Aires distinctes pour les fumeurs						

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

No fiche	Thème		Oui Non N/A	Évaluation : Bon (B) Moyen (M) Faible (F) Sans objet (-)	Problème (la cause, l'effet, etc.)	Intervention	Niveau de priorité : 1= élevé 2= moyen 3= faible	Échéancier (mois/ année)
6	L'hygiène							
	Avant de se lancer...	Pour la restauration : installations conformes						
		Personnel informé des mesures d'hygiène						
	Mesures d'hygiène élémentaire							
	Toilettes							
	Accès à l'eau							
	Vêtements préventifs pour les visiteurs							
	Contrôle de la vermine et des insectes							
	Gestion des ordures							
	Pratiques souhaitables	Toilettes (handicapés, enfants)						
		Accès à l'eau (bouteilles)						
		Gestion des ordures (environnement)						
7	L'assurance							
	Avant de se lancer...	Visite préventive						
		Police d'assurance						

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

No fiche	Thème	Oui Non N/A	**Évaluation :** Bon (B) Moyen (M) Faible (F) Sans objet (-)	**Problème** (la cause, l'effet, etc.)	**Intervention**	**Niveau de priorité :** 1= élevé 2= moyen 3= faible	**Échéancier** (mois/ année)
7	Téléphone accessible						
	Liste à jour des numéros de téléphone des premiers répondants						
	Trousse de premiers soins						
	Consignes de sécurité						
	Éclairage des accès						
	Éclairage de sécurité						
	Sorties de secours identifiées						
	Extincteurs						
	Avertisseurs de fumée						
	Plan d'évacuation						
	Circulation de la machinerie agricole						
	Signalisation préventive des dangers						
	Clôtures et barrières						
	Entreposage adéquat						

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

« Plus bête que le Pense-bête! »

No fiche	Thème		Oui Non N/A	**Évaluation :** Bon (B) Moyen (M) Faible (F) Sans objet (-)	**Problème** (la cause, l'effet, etc)	**Intervention**	**Niveau de priorité :** 1= élevé 2= moyen 3= faible	**Échéancier** (mois/ année)
7	Convivialité des animaux en liberté							
	Pratiques souhaitables	Formation du personnel en secourisme						
		Plan de mesures d'urgence						
		Mesures d'urgence de la municipalité						
		Mesures d'urgence relatives aux produits chimiques						
	Les produits et services							
8	**Avant de se lancer…**	Produits conformes aux règlements du MAPAQ						
	Produits et services de l'entreprise							
	Affichage des prix							
	Qualité des produits et services							
	Offre intégrée des lieux d'accueil et d'accès							
	Lieux accueillants							
	Traitement des animaux sur le site							

Mes NOTES…

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

« *Plus bête que le Pense-bête!* »

No fiche	Thème		Oui Non N/A	**Évaluation :** Bon (B) Moyen (M) Faible (F) Sans objet (-)	**Problème** (la cause, l'effet, etc.)	**Intervention**	**Niveau de priorité :** 1= élevé 2= moyen 3= faible	**Échéancier** (mois/ année)
8	Écoute des besoins de la clientèle							
	Pratiques souhaitables	Produits et services locaux et régionaux						
		Promotion des artistes locaux						
		Recettes typiques de la région						
		Affichage des prix à l'extérieur						
9	**La gestion des ressources humaines**							
	Avant de se lancer...	Connaissance des normes du travail						
		Inscription au ministère du Revenu						
	Identification des besoins en ressources humaines							
	Réflexion sur l'embauche du personnel							
	Grille de planification des ressources humaines							
	Formation et perfectionnement							
	Réunions du personnel							
	Supervision et évaluation du personnel							

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

« Plus bête que le Pense-bête! »

No fiche	Thème		Oui Non N/A	Évaluation : Bon (B) Moyen (M) Faible (F) Sans objet (-)	Problème (la cause, l'effet, etc.)	Intervention	Niveau de priorité : 1= élevé 2= moyen 3= faible	Échéancier (mois/ année)
9	Coordination, harmonisation avec les autres activités							
	Conciliation famille-travail							
10	**Accueil et service à la clientèle**							
	Avant de se lancer...	Attitude d'accueil						
		Affichage des heures d'ouverture						
	Accueil et hospitalité							
	Connaissance de l'offre touristique							
	Tenue vestimentaire							
	Propreté corporelle							
	Autres services							
	Documentation							
	Pratiques souhaitables	Langues d'accueil						
		Commentaires des visiteurs						
		Téléphone						

Grille d'autoévaluation - LE PENSE-BÊTE de l'agrotouriste

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

« Plus bête que le Pense-bête! »

No fiche	Thème		Oui Non N/A	Évaluation : Bon (B) Moyen (M) Faible (F) Sans objet (-)	Problème (la cause, l'effet, etc.)	Intervention	Niveau de priorité : 1= élevé 2= moyen 3= faible	Échéancier (mois/ année)
10	Pratiques souhaitables	Moyens de paiement						
		Confirmation écrite						
		Animaux de compagnie						
11	Les communications							
	Avant de se lancer...	Budget						
		Prêt à recevoir des visiteurs						
		Référence au plan d'affaire						
	Promotion							
	Publicité							
	Relations publiques et médias							
	Pratiques souhaitables	Plan de communication						
12	Les nouveaux							
	Avant de se lancer...	Foi en son produit						
		Prendre le temps (formulaires)						

Grille d'auto-évaluation - LE PENSE-BÊTE de l'agrotourisme

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

« *Plus bête que le Pense-bête!* »

No fiche	Thème		Oui Non N/A	**Évaluation :** Bon (B) Moyen (M) Faible (F) Sans objet (-)	**Problème** (la cause, l'effet, etc.)	**Intervention**	**Niveau de priorité :** 1= élevé 2= moyen 3= faible	**Échéancier** (mois/ année)
12	**L'agrotourisme**							
	Pratiques souhaitables	Honneurs locaux						
		Honneurs régionaux						
		Honneurs provinciaux						
		Honneurs par secteur						
13	**Les ressources**							
	Association							
	Autres organismes							
14	**La grille d'auto-évaluation**							
	La grille est complétée ?							
15	**Commentaires pour bonifier et mettre à jour le *Pense-bête***							
	Les commentaires sur le ***Pense-bête*** sont envoyés ?							

Mes NOTES...

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est.
La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Auteurs : Patrick Chalifour, Maryse Carbonneau, Jean Côté, Jean-Marie Dubois et Danielle Potvin (2004)
Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est, Sherbrooke (Québec)

www.agr.gouv.qc.ca/agrotouqc
ISBN : 2-550-42153-1 (document complet, version papier)
Mise à jour le 30 mars 2004

15 - Pour bonifier et mettre à jour Le PENSE-BÊTE : vos commentaires

Dans ce *Pense-bête* sont rassemblées les informations qui nous paraissaient pertinentes pour le démarrage ou le développement d'une entreprise agrotouristique. Mais *Le Pense-Bête de l'agrotourisme* n'a pas la prétention d'être complet. « La perfection n'étant pas de ce monde » (même pour les bêtes...), le document pourra certainement s'enrichir de vos commentaires, suggestions ou corrections. Votre contribution à l'amélioration et à la mise à jour de ce recueil profitera à tous et chacun. Nous vous invitons donc à nous exprimer vos idées incluant vos propositions pour de nouvelles fiches thématiques.

Le comité de rédaction

Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est
4260, boul. Bourque
Rock Forest (Québec)
J1N 2A5

(819) 820-3035 poste 235
télécopieur : (819) 820-3942

patrick.chalifour@agr.gouv.qc.ca

Toute utilisation ou mise en application des informations, des techniques ou des outils décrits dans ce document demeure l'entière responsabilité de l'utilisateur.

Ce document est la propriété du Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est. La reproduction est autorisée si la source est mentionnée.

Agriculture, Pêcheries et Alimentation
Québec
Estrie